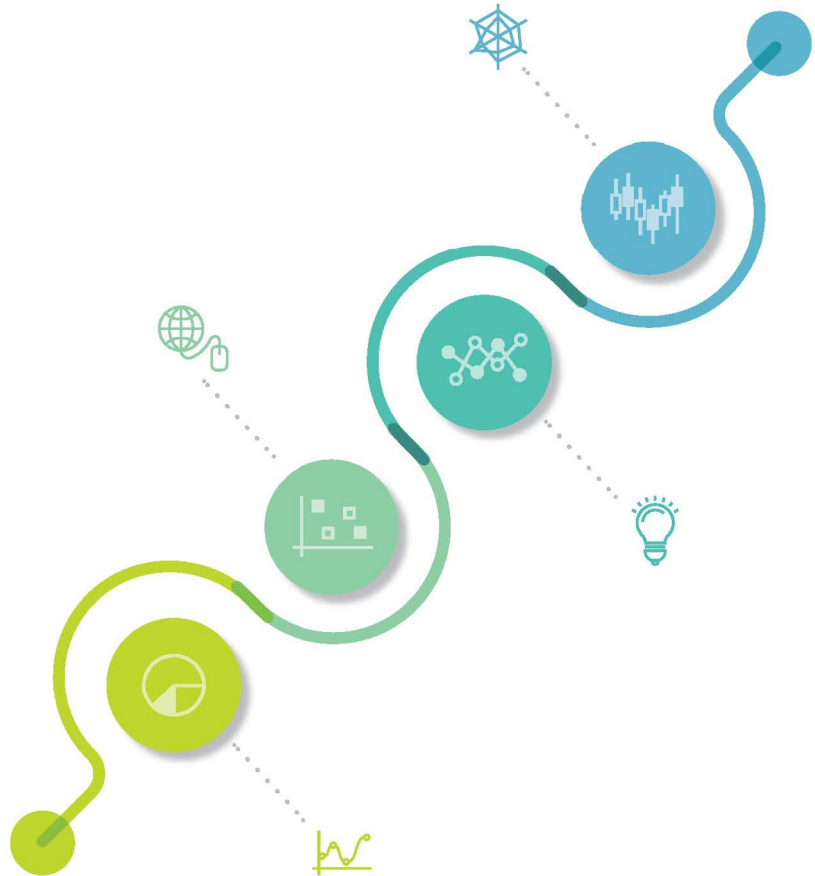


민간위탁 효과분석 정책연구

- 제주특별자치도 민간위탁 사무를 중심으로 -



연구진

김대욱 (한국지방행정연구원 수석연구원)

고경훈 (한국지방행정연구원 수석연구원)

연구 요약

1. 연구목적

- 민간위탁 인건비 절감 효과 분석
 - 서비스공급 유형 중 민간위탁에 초점을 맞추어 그 효과를 분석하고자 함
 - 민간위탁의 업무량을 산정하고 직영에 대비한 인건비 절감 효과를 분석함
- 민간위탁 서비스 질 만족도 조사
 - 민간위탁 서비스 이용자를 대상으로 서비스의 질, 만족도 등을 조사함
 - 서비스의 질 분석 항목 도출 및 만족도 측정
- 서비스 공급방식 제안
 - 사무의 민간위탁 여부를 판단하고 민간위탁이 불필요할 경우의 공급방식을 제안함
 - 경제성과 공공성의 기준으로 사무를 분류하고 사무에 따른 적절한 공급방식을 제안하고자 함

2. 주요 연구내용

- 공무원 및 인건비 절감효과 분석
 - 조사방법: 조사표조사
 - 민간위탁 수탁기관을 대상으로 업무량을 정규직과 비정규직으로 각각 구분하여 조사표조사
 - 분석결과: 민간위탁으로 인해 공무원 및 인건비의 절감효과가 있는 것으로 나타남

- 대부분의 서비스에서 직영에 대비한 인건비 절감효과가 상당히 있는 것으로 나타남

서비스의 질 및 만족도 조사

○ 조사방법: 설문조사

- 민간위탁 사무 및 시설 이용 경험자를 대상으로 서비스의 질 및 만족도를 조사

○ 분석결과: 이용자를 대상으로 서비스의 질과 만족도를 조사한 결과, 제주도의 민간위탁을 통해 제공되는 행정서비스의 질은 높은 수준으로 공급되고 있으며 만족도 또한 높은 편인 것으로 나타남

- 직접공급과의 직접적인 비교는 어렵지만 간접적으로 민간위탁 서비스의 질과 만족도가 높은 수준임을 알 수 있음

민간위탁 지속여부 판단

○ 조사방법: 전문가조사

- 민간위탁에 식견이 있는 전문가를 대상으로 해당 서비스의 공공성과 경제성을 조사

○ 분석결과: 공공성과 경제성을 기준으로 30개 사무를 유형화하여 서비스 전달방식 개선을 위한 대안을 제시함

- 경제성이 상대적으로 높고 공공성이 상대적으로 낮은 서비스에 대해서는 민간위탁을 지속하는 것이 바람직한 것으로 판단됨

3. 정책제언

민간위탁 업체의 효과적 관리 필요

- 민간위탁 업체의 인력과 비용 활용 현황 및 결과를 담당 부서 및 총괄부서에서 종합적으로 관리

- 위탁업체, 담당부서, 총괄부서에서 관리하는 자료가 이질적인 부분이 있어 민간위탁의 인력과 비용의 정확한 파악에 어려움이 있으므로 이의 종합적이고 체계적인 관리가 요구됨
- 민간위탁 사업별 고객만족도 조사의 정기적 실시
- 서비스의 질 및 고객만족도 조사를 정기적으로 실시하여 사업별로 성과를 확인하고 인센티브 및 페널티를 부여할 필요가 있음
- 위탁료 산정 근거 합리화를 통한 비용절감
- 위탁금액 산정 방식과 금액의 적정성 여부를 보다 엄밀히 검토하여 절약할 수 있는 부분에 대한 비용절감이 필요함
- 민간위탁과 관련된 시계열적 자료 축적 필요
- 민간위탁 효과의 보다 정교한 측정을 위해서는 민간위탁과 관련된 누적된 자료의 축적이 필요함
 - 직접공급에서 민간위탁으로 전환된 사무, 당초부터 민간위탁으로 공급된 사무 등에 대해서 사무의 시작시점부터 인력, 비용 등에 대한 누적된 자료를 종합적으로 축적할 필요성이 있음
- 일부 서비스의 경우 민간위탁을 직접공급 방식으로 전환 고려
- 민간위탁을 통한 비용절감이나 서비스질 향상과 같은 소기의 목적이 달성되지 않을 경우 위탁을 철회하고 다시 직접공급을 하는 방안에 대한 고려가 필요함
 - 비용이 절감되지 않고 형평성 및 대응성에 문제가 발생하는 서비스에 대해서는 직영공급으로 전환을 고려해 볼 필요가 있음

민간위탁 효과에 대한 소규모 정밀조사 및 전수조사 필요

- 보다 엄밀한 민간위탁 효과에 대한 분석을 위해서는 2~3개 업체에 대한 심층적인 참여관찰적 진단 및 305건 전체에 대한 체계적인 전수조사가 필요할 것으로 판단됨
- 본 연구에서와 같이 30개 샘플에 대한 효과분석도 의미가 있지만, 대표성 등에서 일정한 한계가 있으므로 보다 충분한 예산을 확보하여 정밀한 효과 분석을 진행할 필요성이 제기됨

차 례

제1장 서론	1
제1절 연구목적	3
제2절 연구의 범위 및 방법	4
제2장 이론적 배경	7
제1절 민간위탁	9
제2절 공공서비스 공급	12
제3장 제주도 민간위탁의 현황	17
제1절 제주도 민간위탁 현황	19
제2절 샘플 민간위탁 현황조사 (30개)	20
제4장 공무원 및 인건비 절감효과 분석	55
제1절 분석설계	57
제2절 절감효과 분석	58
제5장 서비스 질 및 만족도 분석	99
제1절 분석설계	101
제2절 분석결과	103
제6장 민간위탁 지속여부 판단	121
제1절 분석설계	123
제2절 분석결과	124
제3절 소결	126



제7장 결론 및 제언 127
 제1절 연구요약 129
 제2절 제언 131



표 차례

<표 2-1> 민간위탁 성과 척도	11
<표 5-1> 조사내용	102
<표 5-2> 조사설계	102
<표 5-3> 응답자의 특성 요약	103
<표 5-4> 서비스 유형별 담당자의 친절성	105
<표 5-5> 서비스 유형별 담당자의 전문성	106
<표 5-6> 서비스 유형별 서비스의 도민 요구 대응성 ..	107
<표 5-7> 서비스 유형별 서비스의 이용 편의성	108
<표 5-8> 서비스 유형별 서비스의 접근 편리성	109
<표 5-9> 서비스 유형별 서비스의 생활 유용성	110
<표 5-10> 서비스 유형별 서비스에 대한 전반적 만족도	111
<표 5-11> 서비스 유형별 만족도 조사결과의 종합 ..	112
<표 5-12> 응답자 특성별 담당자의 친절성	113
<표 5-13> 응답자 특성별 담당자의 전문성	114
<표 5-14> 응답자 특성별 서비스의 도민 요구 대응성 ..	115
<표 5-15> 응답자 특성별 서비스의 이용 편의성	116
<표 5-16> 응답자 특성별 서비스의 접근 편리성	117
<표 5-17> 응답자 특성별 서비스의 생활 유용성	118
<표 5-18> 응답자 특성별 서비스에 대한 전반적 만족도	119
<표 6-1> 민간위탁 지속여부 판단결과	125
<표 7-1> 기존 연구의 민간위탁 비용절감 효과분석 결과 ..	129
<표 7-2> 현재의 공공정책과 SIB 비교	133
<표 7-3> 참여자의 역할 및 효능	135

그림 차례

한국지방행정연구원

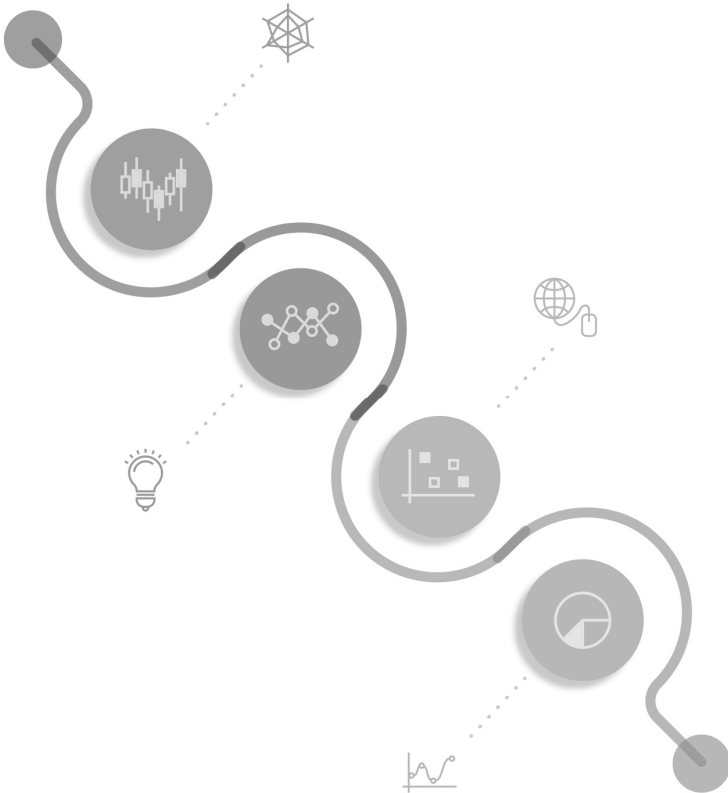
<그림 2-1> 공공서비스 공급의 유형	12
<그림 5-1> 응답자의 성별 분포	103
<그림 5-2> 응답자의 연령대별 분포	104
<그림 5-3> 민간위탁 서비스 유형별 분포	104
<그림 6-1> 공공서비스 공급방식의 분석틀	123
<그림 6-2> 분석결과에의 사분위 도식도	124
<그림 7-1> SIB의 운영구조	134



제1장 서론

제1절 연구목적

제2절 연구의 범위 및 방법



제1장

서론

제1절 연구목적

- 일반적으로 지방자치단체의 서비스는 해당 서비스의 특성에 따라 다양한 공급방식이 적용되고 있음
 - 기본적으로 공공성과 경제성을 기준으로 정부직영과 공사·공단, 재단법인 및 민간위탁 등의 공급방식으로 구분되고 있음

- 이 연구에서는 서비스공급 유형 중 민간위탁에 초점을 맞추어 그 효과를 분석하고자 함
 - 민간위탁의 업무량을 산정하고 직영에 대비한 인건비 절감 효과를 분석함

- 민간위탁 서비스 이용자를 대상으로 서비스의 질, 만족도 등을 조사함
 - 서비스의 질 분석 항목 도출 및 만족도 측정

- 사무의 민간위탁 여부를 판단하고 민간위탁이 불필요할 경우의 공급방식을 제안함
 - 경제성과 공공성의 기준으로 사무를 분류하고 사무에 따른 적절한 공급방식을 제안하고자 함

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

- 공간범위
 - 제주특별자치도 : 민간위탁은 모든 지방자치단체에서 일반적으로 나타나는 현상이나, 본 연구는 제주특별자치도에서 의뢰한 민간위탁 사무를 대상으로 하고 있으므로 제주특별자치도를 연구의 공간적 범위로 설정함
- 대상범위
 - 민간위탁 : 분석대상은 제주특별자치도의 민간위탁 사무를 대상으로 하되, 샘플링된 30개 사무의 분석에 초점을 맞춤
- 내용범위
 - 민간위탁 효과분석 : 제주특별자치도의 민간위탁의 효과를 업무량, 이용자 만족도 측면에서 분석하고, 사무의 민간위탁 여부를 판단하는 것에 연구의 중점을 둠

2. 연구방법

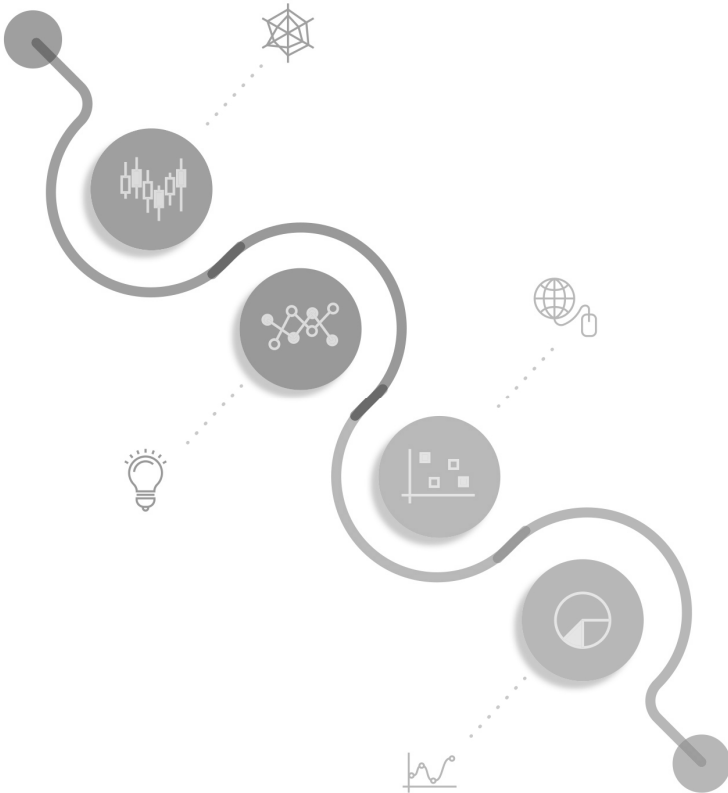
- 연구내용의 논리적 구성 및 적정 분석방법의 활용
 - 전체 연구내용의 논리적 구성과 각 연구분야별 적절한 연구방법을 활용함
- 조사표조사: 업무량 조사
 - 민간위탁 수탁기관을 대상으로 업무량을 정규직과 비정규직으로 각각 구분하여 조사

- 설문조사: 서비스의 질 및 이용자 만족도 조사
 - 민간위탁 사무 및 시설 이용 경험자를 대상으로 서비스의 질 및 만족도를 조사

- 전문가조사: 민간위탁 지속여부 판단
 - 민간위탁에 식견이 있는 전문가를 대상으로 해당 서비스의 공공성과 경제성을 조사하여 민간위탁의 지속여부를 판단하고, 민간위탁이 적절하지 않을 경우 직영 등의 대안을 제시함

제2장 이론적 배경

제1절 민간위탁
제2절 공공서비스 공급



제 2 장

이론적 배경

제1절 민간위탁

1. 민간위탁의 의의

○ 민간위탁의 개념

- 민간위탁이란 민영화의 일유형이자 공공서비스의 전달방식의 일유형으로서 ‘정부가 직접 제공하던 공공서비스를 계약을 통해 민간에게 생산 또는 공급하게 하는 방식’으로 정의될 수 있으며(DeHoog, 1984; Savas, 1987), 민간에는 민간기업, 비영리기관, 기타 정부기관 등이 포함됨

2. 민간위탁의 이론적 근거: 신공공관리론

- 민간위탁은 1980년대 이후 신공공관리론이 득세하면서 많은 국가들이 공공 부문에 시장매커니즘을 도입하면서 본격적으로 활성화 됨
- 시장 매커니즘의 요소는 고객지향적인 정부운영, 소비자로서 시민만족을 위한 공공서비스의 제공, 민간위탁과 민영화를 포함
- 이러한 관점은 정부가 공공서비스를 제공하는 것보다 민간 부문이 서비스를 제공하는 것이 더 효율적이고 품질이 높다는 것임
- 즉 민간위탁이나 민영화를 통한 공공서비스 제공은 서비스 수요에 대한 빠른 대응성을 가져오며, 또한 서비스 공급의 효율성을 증가시킬 수 있다는 것임

3. 민간위탁의 제도적 근거

- 행정자치부(2004)의 민간위탁 실무편람과 민간위탁의 근거법령인 「정부조직법」, 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」, 「지방자치법」 등에서 구체화되고 있음
 - 민간위탁 실무편람에서는 민간위탁을 광의와 협의로 구분하고 있는데, 협의의 개념을 살펴보면 ‘정부가 직접 생산하여 제공하던 공공서비스를 민간 기업과 계약을 통해 민간으로 하여금 제공하도록 하는 방식’으로 정의하고 있음
 - 정부조직법 제6조 3항에서는 민간위탁을 ‘각종 법령에서 정하는 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 국민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 행정기관의 사무를 지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁하는 것’으로 정의하고 있음

4. 민간위탁의 성과(효과) 평가

- 일반적으로 지방정부의 사무 및 시설에 대한 민간위탁의 성과는 효율성, 대응성, 민주성, 형평성 등의 다차원적으로 측정될 수 있지만, 대부분의 연구에서는 민간위탁 후 비용절감의 효과인 효율성 측면과 민간위탁 후 서비스 질의 개선효과인 민주성 측면에 초점을 두고 두고, 다양한 방법론을 활용해 검증하고 있음(Boyne, 1998; 김용훈·이환성, 2010)¹⁾
- 한편, 한국의 230개 지방자치단체의 민간위탁 설문자료를 바탕으로 민간위탁 성과요인에 대한 연구를 진행한 김주애(2012)의 연구에 의하면 효율성 측면의 민간위탁 성과는 주로 관리적 효율성에 초점을 두어 비용 절감, 인력 절

1) 민간위탁의 성과를 측정하기 위한 접근방법 중 민주성 측면은 주로 책임성 및 신뢰를, 형평성 측면은 사회적 약자에 대한 고려에 초점을 두고 있으며, 1970년대 후반 이후에는 관리의 효율성과 서비스 고객의 만족도 등에 초점을 맞추어 효율성과 대응성 측면을 중심으로 다수의 연구가 진행되어 왔음

감, 업무 경감 등으로 측정할 수 있으며, 민주성의 측면에서는 서비스의 질에 초점을 두는데, 수요자인 고객에 제공되는 서비스의 질, 전문성, 신속성, 적시성, 접근가능성, 지역주민과의 관계성, 지역주민의 요구에 대한 반응성, 친절성, 서비스만족도 등으로 측정할 수 있음

<표 2-1> 민간위탁 성과 척도

성과	세부변수	척도
효율성	비용절감	비용절감, 인력절감, 자료포락분석(DEA), 잔여기준 효율성(SBM)
	운영효율성	제도업무 개선, 인력조작재정 운영 효율성, 수익성, 이용자비율
민주성	서비스 질	서비스 질, 전문성, 연속성, 신속성, 정확성, 적시성, 접근가능성, 편의성, 편리성, 지역주민과의 관계성, 지역주민의 요구에 대한 반응성, 친절성, 투명성
	서비스 만족도	서비스 만족도, 서브퀄(SERVQUAL)

김주애(2012) 수정

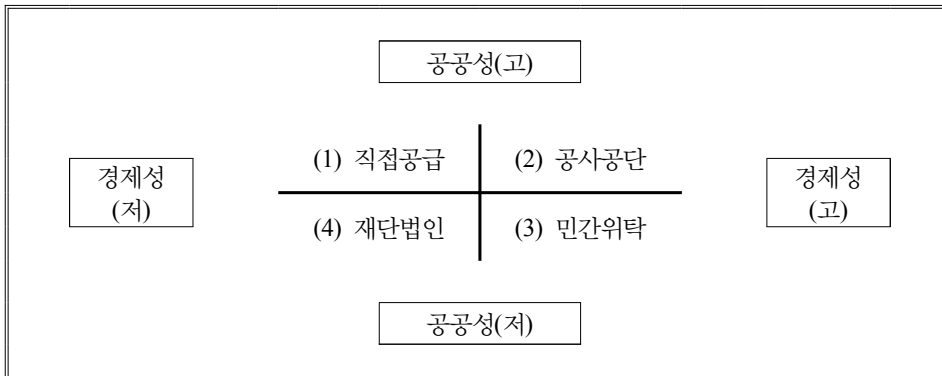
- 이상에서 검토한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서도 효율성(비용절감)과 민주성(서비스의 질 및 만족도) 차원에 초점을 맞추어 제주특별자치도 사무의 민간위탁의 효과 및 성과를 평가하고 개선방안을 도출할 예정임
- 민간위탁의 성과에 대한 연구 중 상당수는 효율성 차원의 비용절감 효과의 검증에 초점을 맞추고 있었으나 대부분 그 효과를 부정하거나 찾지 못하였으며(Hartley & Huby, 1986), 일부 연구에서는 그 효과를 긍정하고 있어(Domberger 외, 1993) 일관된 결과가 나타나지는 않고 있음
- 민간위탁을 통한 서비스의 질의 개선 등에 대한 연구결과를 살펴보면, 그 긍정적인 효과를 가져온다는 연구(Domberger 외, 1995)와 불변 또는 부정적인 효과를 가져온다는 연구(Savas, 1977; Pack, 1989; 황혜신, 2005)로 일관된 연구결과가 나타나지 않고 있음

제2절 공공서비스 공급

1. 분류방법: 공공성과 경제성

- 단일 지방자치단체의 행정서비스 공급방식은 공공성과 경제성을 기준으로 직접공급과 공사공단, 재단법인 및 민간위탁 등으로 구분

<그림 2-1> 공공서비스 공급의 유형



2. 직접공급

- 정부직영은 중앙정부와 지방자치단체 등 정부에 의해서 직접 특정의 서비스를 생산되고, 제공되는 방식을 의미함
 - 공립교육기관을 통해서 제공되는 교육서비스, 경찰서비스, 소방서비스, 교도서비스, 읍·면·동에서 발급되는 각종의 증명서 등이 대표적인
- 정부직영은 비배제성과 비경합성의 특성을 가진 행정서비스를 대상으로 적용되는 것이 일반적으로 다음과 같은 장점을 가짐
 - 즉, 공익성이 보장되고, 행정서비스 가격의 균일화를 통하여 소득의 재분배와 경제정의 실현이 가능하며, 서비스의 지속성과 안정성을 유지할 수 있음

- 반면에 정부직영은 행정서비스의 전달에서 다음과 같은 한계를 가지고 있음
 - 즉, 민간업체에 비하여 업무성과평가나 부실업무에 대한 책임소재 파악이 곤란하고, 행정수요증가에 따른 공공지출의 증대 및 관료조직의 비대화를 초래하게 되고, 정부가 단독으로 특정의 서비스를 공급하게 됨으로써 서비스에 대한 이용자의 선택권이 제한되며, 독과점으로 인한 경쟁성 결여, 비용의 투입과 지출의 분리로 인한 비용절감에 대한 동기부여의 부족으로 고비용 저생산의 경향을 가짐

3. 공사공단

- 지방공기업은 지방자치단체가 주체가 되어 운영하는 기업으로 경영형태, 출자형태, 적용되는 근거법에 따라 분류됨
 - 경영형태에 따라 직접경영형과 간접경영형으로 분류할 수 있으며, 전자는 정부부처나 행정기관의 형식으로 운영하며 지방직영기업으로 불리고, 후자는 지방자치단체가 행정부서 형태로 직접 운영하지 않고 지방공단, 지방공사, 주식회사 및 재단법인의 독립된 법인체로 운영함
 - 출자형태에 따라서는 지방자치단체의 전액출자형과 공사 혼합출자형이 있으며, 전자는 지방자치단체가 출자전액을 담당하고 운영에 대한 책임도 전적으로 지방자치단체가 지는 형태로 지방직영기업과 지방공단이 이에 속하고, 후자는 민간부문과 공공부문이 공동으로 출자하여 법인을 설립하는 형태로 지방자치단체가 50% 이상 출자하는 지방공사형과 50% 미만인 주식회사, 재단법인으로 구분함

4. 민간위탁

- 민간위탁은 각종 법률에 규정된 행정기관의 사무 중 일부를 지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 맡겨 그의 명의로 책임 하에 처리하도록 하는 것을 의미함

- 지방자치단체의 사무를 공무원을 통해 직접 처리하지 않고 법인·단체 또는 개인에게 맡겨 그의 명의로 책임 하에 행사하도록 하여 공공의 목적을 달성하는 것임
- 조직의 경량화를 통해 저렴한 행정비용(Cost-Less)으로 행정서비스를 효율적으로 공급하고, 경영적 시각에서 행정업무를 관리하며 민간을 통해 서비스를 제공하는 것을 의미함
 - 지방자치단체 차원에서의 민간위탁은 대부분 서비스계약(contracting out) 형식으로 이루어지고 있는 것이 특징임
 - 특히, 현대행정의 복잡성과 다양성으로 인하여 지방자치단체가 직접 업무를 수행하기보다는 전문기술이 풍부한 민간에 이를 맡겨 행정조직의 비대화를 억제하고, 행정의 고비용·저효율을 개선하여 행정효율성을 높이며, 국민생활과 직결되는 단순 행정업무를 신속하게 처리하도록 하는 것이 민간위탁의 목적임
- 민간위탁의 장점은 첫째, 효율성의 제고, 둘째, 행정서비스 질의 개선, 셋째, 인력운영의 유연한 확보로 제시됨
 - 행정서비스를 민간부문이 수행하게 하여 정부의 비용부담이 감소함
 - 정부의 재정적인 부담을 완화시킬 수 있음
 - 공공분야 조직·인력을 감축하면서 동시에 행정서비스 수준을 제고시킴
- 민간위탁의 부정적 단점은 첫째 공공성 확보의 어려움, 둘째 책임성 확보의 어려움, 셋째 경쟁성 확보의 어려움을 들 수 있음
 - 공공성 확보는 민간위탁 사업체가 이윤극대화를 추구하기 때문에 소외계층에 대한 행정서비스를 기피할 수 있음
 - 민간위탁을 통해 누구의 책임인지가 애매해질 가능성이 있음
 - 입찰자들이 부족하거나 대기업 위주로 수탁될 가능성이 있음

5. 재단법인

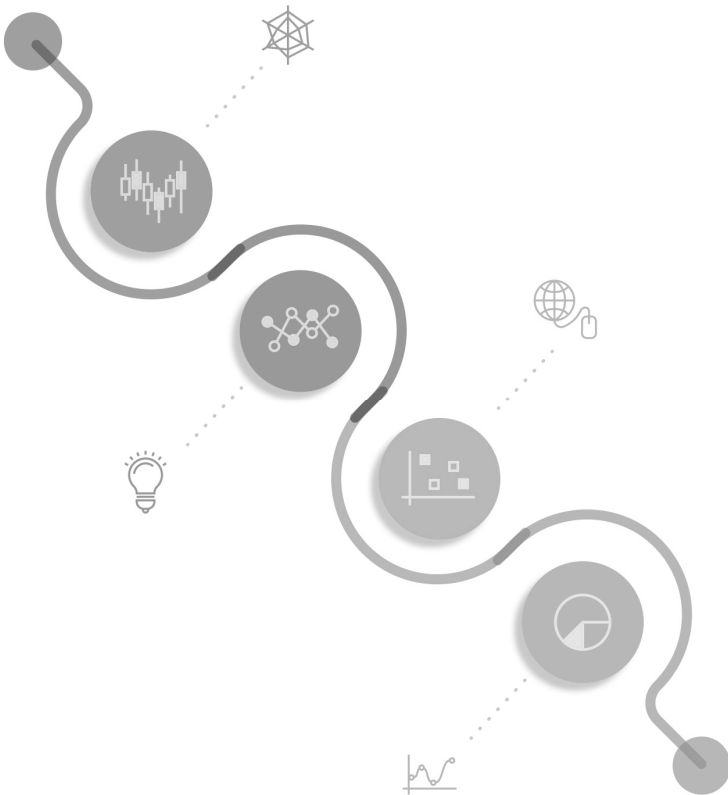
- 비영리법인은 학술, 종교, 자선, 기예, 사교, 기타영리가 아닌 사업을 목적으로 하는 법인으로서 사단법인과 재단법인으로 구분할 수 있음
 - 이 가운데 재단법인은 특정한 목적을 위해 출연한 재산을 실체로 하여 법인격이 부여된 단체로서 첫째, 실체는 재산의 집단이며, 둘째, 기본요소는 설립자의 설립의지와 기본재산, 셋째, 설립자의 의지에 구속됨
 - 주무관청의 허가를 받아 설립되며 재단 설립 운영에 관한 민법 등 관계법령과 자치단체의 조례로 규정되고 있음
 - 설립절차는 첫째, 설립자 1인 이상이 일정한 재산을 출연하고 정관을 작성하며, 둘째, 주무관청의 허가를 받아(자유재량), 셋째 사무소의 소재지에 설립등기를 함
 - 비영리민간단체와 공익법인과는 유사하면서도 근거법이 다른 관계로 서로 다른 개념임
- 비영리 재단을 통하여 다양한 공익활동을 전개할 수 있는데, 설립자의 의사에 따라 활동하므로 타율적으로 활동한다고 할 수 있으며, 출연자산을 기초로 하는 지원단체적 성격이 강하며 주로 연구사업, 지원사업, 문화사업 등을 수행함
 - 재단법인의 정관에는 법인의 목적을 규정하고 이를 달성하기 위하여 대상 사업을 구체적으로 설정하고 있음
- 요컨대 지방자치단체가 설립하는 비영리 재단은 지방자치단체가 공익적 목적을 명시하고 이를 달성하기 위한 일정한 금액 및 구체적 사업계획을 출연함

제3장

제주도 민간위탁의 현황

제1절 제주도 민간위탁 현황

제2절 샘플 민간위탁 현황조사 (30개)



제 3 장

제주도 민간위탁의 현황

제1절 제주도 민간위탁 현황

○ 기관별 민간위탁 현황

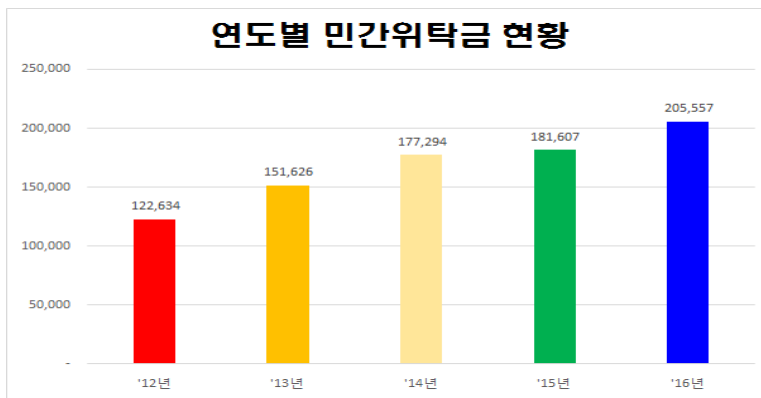
- 2016년 기준 제주도 전체 305건에 2,055억 예산이 투입되고 있음

(단위: 건 / 백만원)

구분	합계		도		제주시		서귀포시	
	사업수	예산액	사업수	예산액	사업수	예산액	사업수	예산액
건수/ 예산액	305	205,557	140	50,761	84	108,867	81	45,929

○ 연도별 민간위탁 금액변화 추이

(단위: 백만원)

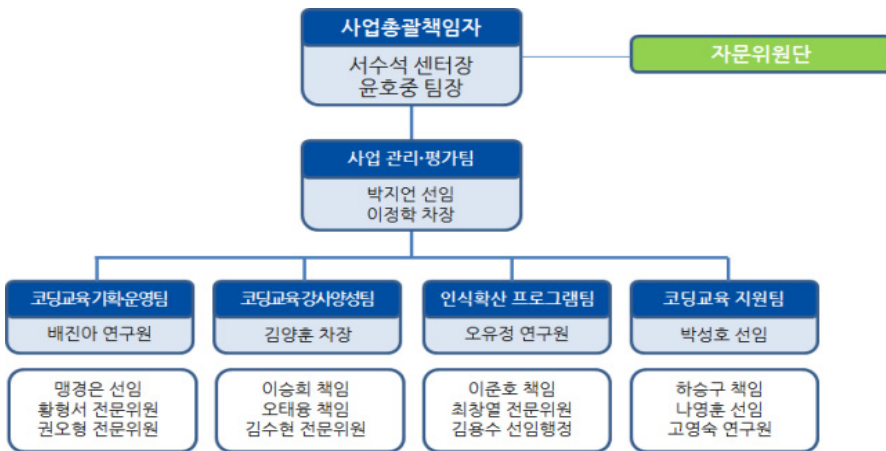


- 제주도의 민간위탁 금액은 지속적으로 향상되고 있으며 연평균 13.8%의 증가추세가 이어지고 있음

제2절 샘플 민간위탁 현황조사 (30개)

1. 수탁사업명: 코딩교육 프로그램 운영사업

- 담당부서: 정보융합담당관
- 수탁기관명: 한국생산성본부, KBS미디어 컨소시엄
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 인공지능, 빅데이터, 클라우드, IoT 등 신기술로 인한 4차 산업혁명에 대비하기 위하여 미래인재 육성을 위한 코딩교육 필요
- 조직현황



- 인력현황(명)
 - 정규직: 18
 - 비정규직: 2

○ 직원평균임금(천원)

- 정규직: 70,000
- 비정규직: 35,000

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	400,200	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	52,672	천원
	사업비	332,612	천원
	일반관리비	14,172	천원
	당기운영차액	742	천원

2. 수탁사업명: 교통약자 특별교통수단 운영

○ 담당부서: 교통안전과

○ 수탁기관명: (사)제주특별자치도 교통약자이동지원센터

○ 사업유형: 시설

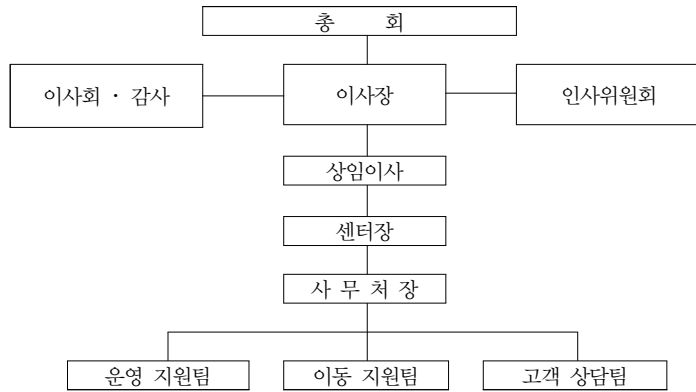
○ 계약형태: 수의계약(협약서)

○ 사업추진배경

- 교통약자 이동편의 증진법 제16조에 의거 특별교통수단을 운영(1·2급 장애인 200명당 1대 이상)하도록 함
- 제주특별자치도 교통약자의 이동편의 증진 및 이동편의시설 검사에 관한 조례 제7조에 의거 (사)제주특별자치도 교통약자이동지원센터로 특별교통수단 민간위탁 운영

○ 조직현황

- 1센터, 1지소(서귀포), 3팀(운영지원, 이동지원, 고객상담)



○ 인력현황(명)

- 비정규직: 56

○ 직원평균임금(천원)

- 비정규직: 31,872

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	178,397	천원
	보조금수입	2,750,000	천원
	기타수입	4,133	천원
비용	인건비	1,992,157	천원
	사업비	13,254	천원
	일반관리비	528,367	천원
	당기운영차액		천원

3. 수탁사업명: 제주안내 120콜센터 관리·운영 민간위탁

- 담당부서: 자치행정과
- 수탁기관명: 효성ITX(주)
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 전화 및 인터넷 등으로 접수되는 민원을 신속·정확·친절하게 응대함으로써 민원편의를 증대하고 행정능률을 향상시키기 위하여 제주특별자치도 제주안내 120콜센터를 설치 및 운영조례 제5조에 의거하여 위탁 운영함
- 조직현황



- 인력현황(명)
 - 정규직: 25
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 19,492
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	615,013	천원
	기타수입		천원

비용	인건비	487,304	천원
	사업비	13,695	천원
	일반관리비	25,050	천원
	당기운영차액	33,064	천원

4. 수탁사업명: 마을만들기 종합지원센터 위탁 운영

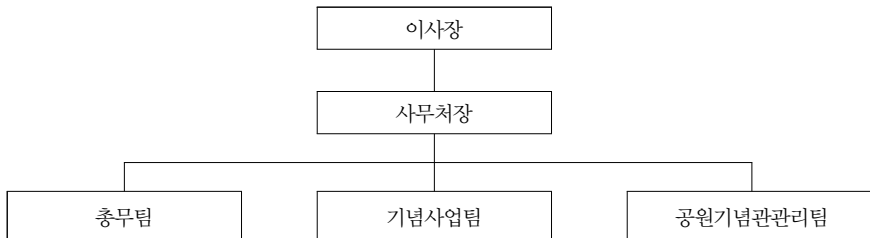
- 담당부서: 균형발전과 마을발전지원담당
- 수탁기관명: (재)한국자치경제연구원
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경
 - 주민참여 활성화 및 주민과 행정의 컨트롤타워 역할 수행을 통한 마을 만들기 사업의 종합적이고 체계적인 지원관리와 연속성 제고를 위해서는 중간지원조직(센터) 설치가 필요
 - 타시·도 사례조사 및 분석과, 도·의회·행정시·관련전문가·마을활동가 등 T/F팀 구성 토론회 등을 개최하여 우리 도에 가장 적합한 중간 조직 형태, 운영방식 등 중간조직 설계를 위한 의견을 수렴함
 - '15. 10. 6일 지원센터 설치를 위한 법적근거 마련(의원발의 조례개정) 등 운영에 대한 업무(운영형태 및 방법, 업무범위 등) 최종 민간위탁계획 수립 및 공모를 거쳐 '16. 7월 개소 운영
- 조직현황
 - 6명 센터장1, 팀장1, 팀원4
- 인력현황(명)
 - 정규직: 6
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 3,410

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입		천원
	기타수입		천원
비용	인건비	123,573	천원
	사업비	167,000	천원
	일반관리비	124,127	천원
	당기운영차액		천원

5. 수탁사업명: 제주4·3평화공원 관리운영 민간위탁

- 담당부서: 4·3지원과
- 수탁기관명: 제주4·3평화재단
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 4·3평화공원 관리운영 효율화 및 전문성 제고를 위해 4·3사건법 시행령 제12조의2 및 제주4·3평화공원 관리·운영 등에 관한 조례 제30조에 따라 제주4·3평화재단으로 민간위탁 시행
- 조직현황



○ 인력현황(명)

- 정규직: 7
- 비정규직: 3

○ 직원평균임금(천원)

- 정규직: 43,210
- 비정규직: 36,035

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	1,038,800	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	495,931	천원
	사업비		천원
	일반관리비	513,088	천원
	당기운영차액		천원

6. 수탁사업명: 2017년도 제주로케이션 유치·지원공모사업

○ 담당부서: 문화정책과

○ 수탁기관명: (사)제주영상위원회

○ 사업유형: 사무

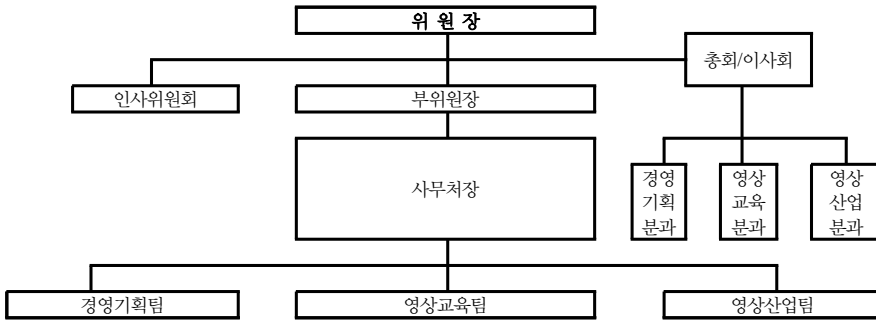
○ 계약형태: 수의계약

○ 사업추진배경

- 영상로케이션 작품 제주유치를 통한 제주지역 홍보효과 및 지역경제 활성화 도모
- 제주영상산업 발전을 위한 영상물 제작 유치·지원 및 숙박비, 체재비 지원 등을 통한 프리프로덕션 레지던스 지원

※ 사업시행근거 : 영화 및 비디오물의 진흥에 관한법률 제28조의3, 동법 제 28조의 4, 제주특별자치도 영상산업 육성 조례 제16조

○ 조직현황



○ 인력현황(명)

- 정규직: 12
- 비정규직: 6

○ 직원평균임금(천원)

- 정규직: 33,036
- 비정규직: 25,307

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	316,850	천원
	보조금수입	1,929,759	천원
	기타수입	378,500	천원
비용	인건비	611,584	천원
	사업비	1,620,497	천원
	일반관리비	231,088	천원
	당기운영차액		천원

7. 수탁사업명: 제주국제평화센터 관리 운영

- 담당부서: 평화대외협력과
- 수탁기관명: 재단법인 국제평화재단
- 사업유형: 사무, 시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제155조 및 「지방자치법」 제144조에 따라 제주특별자치도가 세계평화의 섬으로 지정되어 한반도의 번영과 세계평화실천을 위한 평화연구 및 교육·체험을 목적으로 ‘제주국제평화센터’가 설립 되었으며(제주국제평화센터 설치 및 운영 조례), 이에 따라 매년 제주특별자치도와 관리 운영 위·수탁 계약을 체결함
- 조직현황
 - 전시운영(4명) : 전시안내(영·일·중국어), 홍보, 환경
 - 운영지원(1명) : 행정 및 회계담당
 - 시설관리(3명) : 법적 자격증 소지자(법적 채용인원)
 - 전기, 보일러, 가스, 냉동기, 소방시설 안전관리자
- 인력현황(명)
 - 정규직: 8
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 25,261
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	55,776	천원
	보조금수입		천원
	기타수입	48,495	천원

비용	인건비	238,905	천원
	사업비	411,600	천원
	일반관리비	34,000	천원
	당기운영차액	22,182	천원

8. 수탁사업명: 공적개발협력(ODA) 사업

- 담당부서: 평화대외협력과
- 수탁기관명: 제주평화봉사단, 서귀포청년회의소
- 사업유형: 사무, 시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경
 - ‘세방화(glocalization)’ 시대에 지자체의 브랜드가치 제고 및 경쟁력 확보를 위한 국제교류의 다양화 차원에서 새로운 분야 발굴 필요
 - ODA는 기존의 국제교류협력의 특징(자매결연 및 경제통상 위주)과 다른 새로운 영역의 지자체 국제교류 형태로 부각
 - 국제교류협력을 통한 국가 이미지 제고와 브랜드 가치 증대는 중앙 정부 뿐만 아니라 지자체를 포함한 다양한 행위주체들의 노력 필요
 - 특히 지방화(localization)시대의 도래는 지자체로 하여금 중앙정부와는 다른 고유한 정책 개발 및 추진역량 제고의 필요성을 제기
 - 2012년을 「국제개발협력 원년의 해」로 지정, 동티모르를 대상으로 매년 공적개발협력(ODA) 사업을 추진 중임
 - 2017년은 지원대상국 확대를 통해 보편적인 평화가치 실현과 친 제주적인 글로벌 네트워크 구축 도모
 - ※ 지원대상국 : 4개국 / 사업비 : 200백만원
- 조직현황: 일반적인 봉사단체 또는 회원들의 자발적인 의지로 구성된 조직

9. 수탁사업명: 제주장애인체육센터 유지관리

- 담당부서: 체육진흥과
- 수탁기관명: 제주특별자치도장애인체육회
- 사업유형: 센터 시설관리
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경
 - 2017년 6월 개관하는 제주장애인체육센터의 효율적 관리·운영을 위해 제주특별자치도장애인체육회에 시설관리를 위탁하여 체육시설의 이용 활성화를 도모
 - ※ 근거 : 「제주특별자치도 체육시설 설치 및 운영 조례」 제10조

○ 조직현황

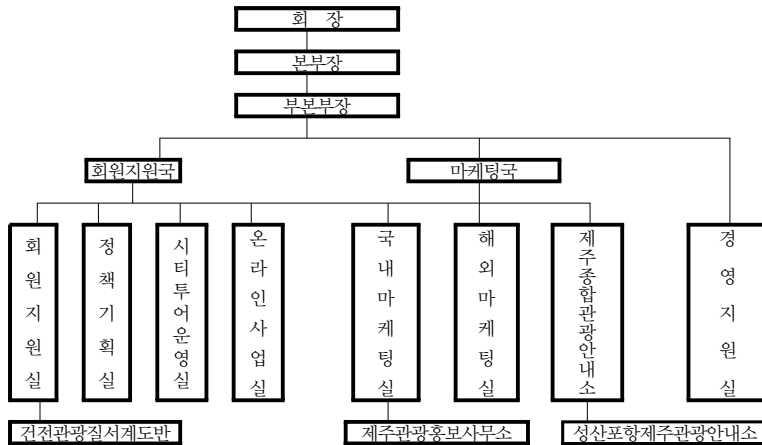
계	운영관리	수영장 안전	교육훈련
10	4	4	2

- 인력현황(명)
 - 정규직: 6
 - 비정규직: 4
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 28,380
 - 비정규직: 18,000

10. 수탁사업명: 제주종합관광안내소 운영관리 위탁 사업

- 담당부서: 관광정책과
- 수탁기관명: (사)제주특별자치도관광협회

- 사업유형: 사무
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 제주종합관광안내소는 제주방문 관광객 편의제고를 위해 1985년부터 민간경상보조사업으로 운영·관리되어 오다가 2013년부터 민간 위탁 사업으로 전환되어 운영되고 있음
- 조직현황

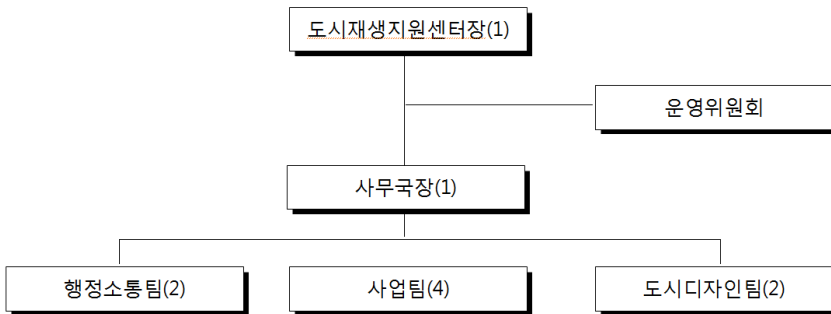


- 인력현황(명)
 - 정규직: 22
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 24,884
- 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	833,000	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	1,952	천원
	사업비		천원
	일반관리비	50,176	천원
	당기운영차액		천원

11. 수탁사업명: 제주특별자치도 도시재생지원센터 운영

- 담당부서: 도시재생과
- 수탁기관명: 제주특별자치도 도시재생지원센터
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 도시재생과 관련된 경험과 전문성 등 일정한 요건을 갖춘 도시재생관련 법인이나 단체 등에 도시재생지원센터의 운영을 위탁함
- 조직현황



- 인력현황(명)
 - 정규직: 10
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 41,731
- 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	556,000	천원
	기타수입		천원

비용	인건비	141,641	천원
	사업비	145,060	천원
	일반관리비	88,921	천원
	당기운영차액		천원

12. 수탁사업명: 김만덕기념관 위탁운영

- 담당부서: 여성가족과
- 수탁기관명: 김만덕기념사업회
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 김만덕기념관의 전문성 강화와 효율적인 운영 도모를 위하여 민간위탁 추진
- 조직현황



- 인력현황(명)
 - 비정규직: 7
- 직원평균임금(천원)
 - 비정규직: 42,482

○ 운영예산서 상 수입과 비용

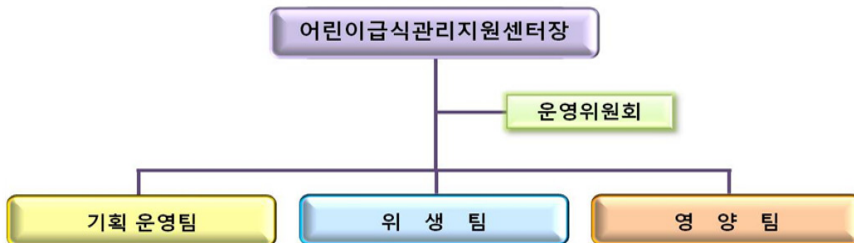
수입	사업수입		천원
	보조금수입	760,000	천원
	기타수입	12,343	천원
비용	인건비	297,378	천원
	사업비	87,973	천원
	일반관리비	347,290	천원
	당기운영차액		천원

13. 수탁사업명: 어린이급식관리지원센터 운영

- 담당부서: 보건위생과
- 수탁기관명: 제주대학교 산학협력단
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 위탁기관 협약
- 사업추진배경: 영양사 고용 의무가 없는 소규모 어린이 급식시설에 대하여 위생·안전·영양관리를 지원하는 “어린이급식관리지원센터”를 민간위탁 운영

※ 근거 : 「어린이 식생활안전관리 특별법」 제21조

○ 조직현황



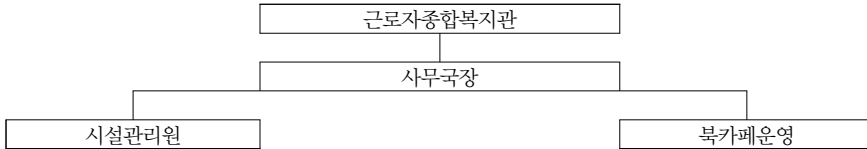
- 인력현황(명)
 - 정규직: 4
 - 비정규직: 38
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 1,000
 - 비정규직: 35,000/31,700
- 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입		천원
	기타수입		천원
비용	인건비	1,155,870,560	천원
	사업비	426,022,700	천원
	일반관리비	278,340,770	천원
	시설운영비	39,765,970	천원
	당기운영차액		천원

14. 수탁사업명: 제주특별자치도 근로자종합복지관 시설운영

- 담당부서: 경제정책과
- 수탁기관명: 한국노총제주도지역본부
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 근로자들의 복지증진과 삶의 질 향상에 기여할 목적으로 「제주특별자치도 근로자종합복지관」을 설치하여 그 시설 운영·관리를 민간에 위탁

○ 조직현황



○ 인력현황(명)

- 정규직: 2

○ 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입		천원
	기타수입		천원
비용	인건비	30,000	천원
	사업비	20,000	천원
	일반관리비	260,000	천원
	당기운영차액		천원

15. 수탁사업명: 제주의 맛 향토음식 홍보관 운영

- 담당부서: 식품원예특작과
- 수탁기관명: 제주대학교 산학협력단
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 제주향토음식의 발굴·보전·개발 등에 관한 사항을 전문조직의 민·관협력 추진체계를 구축하여 향토음식 관광 상품화를 통해 도민 이익을 창출하고 지역경제 활성화에 기여하고자 함

○ 조직현황



○ 인력현황(명)

- 정규직: 8
- 비정규직: 21

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	100,000	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	24,800	천원
	사업비	69,200	천원
	일반관리비	6,000	천원
	당기운영차액		천원

16. 수탁사업명: 크루즈연계산업 국내외마케팅 지원

- 담당부서: 해양수산국 해양산업과
- 수탁기관명: (사)제주크루즈산업협회
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 수의계약

- 사업추진배경:
- 조직현황
 - 세계 크루즈산업은 지속적 성장 거듭하고 있으며, 아시아에서의 크루즈산업 발전은 타 지역에 비해 그 성장률이 매우 높음
 - 제주는 우리나라만이 아니라 아시아의 크루즈기항 관광지로서 각광을 받고 있으나, 기항시간이 짧고 크루즈 관광객이 제주 지역 경제에 미치는 영향이 적다는 이유로 크루즈관광에 대한 부정적 이미지 발생하고 있음
 - 이에 따라 제주방문 크루즈관광이 지역경제에 긍정적인 효과를 나타내기 위한 방안으로 장기적인 마케팅 사업 및 수용태세 확립 필요
 - ※ 사업시행 근거 : 도지사 공약사업(10-9) 크루즈 관광산업 육성
- 인력현황(명)
 - 정규직: 3
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 36,679
- 운영계산서 상 수입과 비용

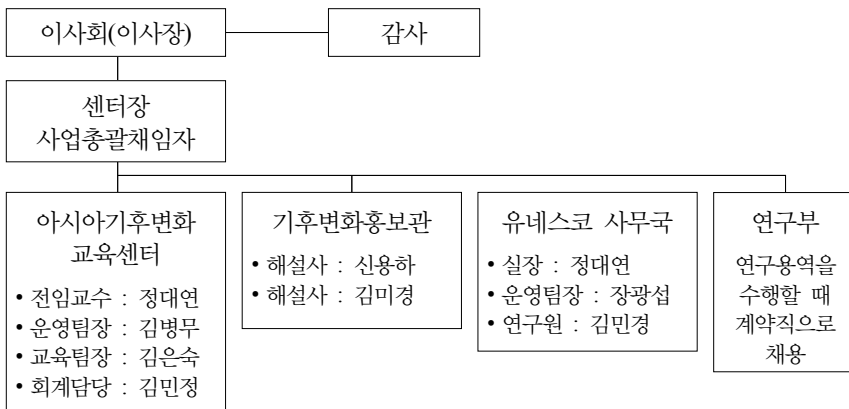
수입	사업수입		천원
	보조금수입		천원
	기타수입		천원
비용	인건비	110,037	천원
	사업비		천원
	일반관리비		천원
	당기운영차액		천원

17. 수탁사업명: 아시아기후변화교육센터 및 기후변화 홍보관 운영

- 담당부서: 환경정책과
- 수탁기관명: (사)아시아기후변화교육센터

- 사업유형: 사무
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 국내는 물론 아시아지역 개도국을 대상으로 기후변화대응을 위한 선도적 교육훈련과 국제협력 공동 대응체계를 구축할 목적으로 설립된 아시아기후변화교육센터와 기후변화에 대한 심각성을 홍보·교육시키고자 설치한 기후변화 홍보관을 전문기관에 위탁 운영하여 국제환경기구와의 유기적인 협력체계 유지, 전문화된 기후변화 교육프로그램 운영 및 기후변화 체험 프로그램 등 전문성 및 효율성을 확보하고자 함

○ 조직현황



○ 인력현황(명)

- 비정규직: 8

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	2,876	천원
	보조금수입	390,000	천원
	기타수입	6,933	천원
비용	인건비	187,976	천원
	사업비	204,494	천원
	일반관리비	4,569	천원
	당기운영차액	2,770	천원

18. 수탁사업명: 꽃자왈 생태체험관 관리 및 체험프로그램 운영

- 담당부서: 환경자산물관리과
- 수탁기관명: 꽃자왈공유화재단
- 사업유형: 사무, 시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경
 - 꽃자왈 훼손 및 개발에 대한 우려가 높아짐에 따라 꽃자왈 교육·체험을 통한 공유화 운동의 개념과 필요성 등 꽃자왈에 대한 체계적인 보전관리 교육이 절실히 요구되고 있는 바,
 - 꽃자왈 공유화 운동 확대 도모 및 꽃자왈에 대한 체계적이고 전문적인 생태 체험·교육을 위하여 “전국 유일의 꽃자왈공유화운동을 추진하는 재단법인”인 꽃자왈공유화재단에 민간 위탁하여 운영하는 것이 바람직하다고 사료되어 위탁 추진함
 - 꽃자왈공유화재단은 꽃자왈생태체험관 최초 운영시점인 '11. 9월부터 위탁 관리하여 왔으며, 꽃자왈생태체험관 부지내 꽃자왈공유화재단 사무실을 운영하고 있음
- 조직현황
 - 임원 : 이사장 1, 상임이사 1, 일반이사 27, 감사 2
 - 사무국 : 사무국장 1명, 팀장 1명, 팀원 2명
- 인력현황(명)
 - 정규직: 4
 - 비정규직: 28,113
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직:
 - 비정규직:

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	320,000	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	149,281	천원
	사업비	87,426	천원
	일반관리비	83,293	천원
	당기운영차액		천원

19. 수탁사업명: 제주특별자치도 환경성질환 예방관리센터 운영 사무

- 담당부서: 생활환경과
- 수탁기관명: 제주대학교(환경보건센터)
- 사업유형: 사무 및 센터 시설관리
- 계약형태: 사업제안서 공모 후 심의
- 사업추진배경: 아토피 피부염 등 환경성질환 예방·관리를 위하여 건립중인 「제주특별자치도 환경성질환 예방·관리센터」의 효율적 운영을 위해 전문성과 운영능력을 갖춘 민간에 위탁운영 추진
- 조직현황

구 분	계	센터장 (겸직)	부센터장 (겸직)	전문 의료인	운영 지원팀	예방 교육팀	업무보조
정 원	14	1	1	1	3	4	4
현 원	8	1	-	1	3	3	-

○ 인력현황(명)

- 정규직: 8

○ 직원평균임금(천원)

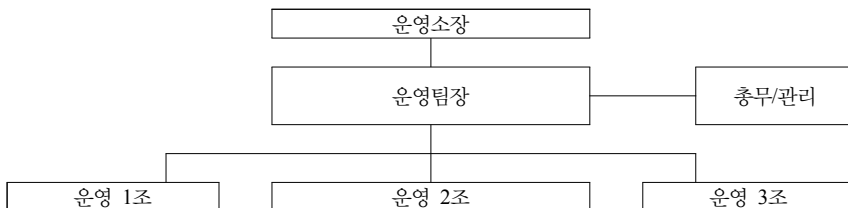
- 정규직: 39,498
- 비정규직: 21,736

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입		천원
	기타수입		천원
비용	인건비	387,111	천원
	사업비	256,200	천원
	일반관리비	356,689	천원
	당기운영차액		천원

20. 수탁사업명: 광역하수슬러지 처리시설 운영 민간위탁

- 담당부서: 제주하수운영과
- 수탁기관명: (주)효성, 유성건설(주)
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 설치사업의 설계·시공 일괄입찰공사에 낙찰된 계약에 대한 의무운영
- 조직현황



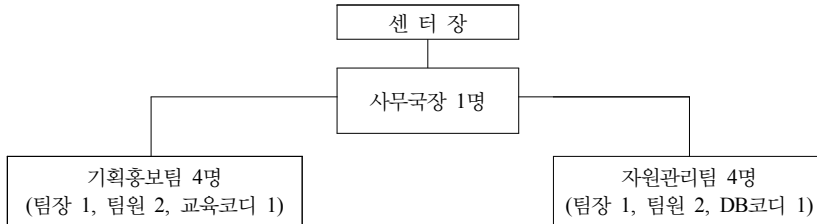
- 인력현황(명)
 - 비정규직: 13
- 직원평균임금(천원)
 - 비정규직: 35,160
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	2,474,643	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	618,731	천원
	사업비		천원
	일반관리비	187,579	천원
	당기운영차액		천원

21. 수탁사업명: 제주시 자원봉사센터 운영

- 담당부서: 제주시 자치행정과
- 수탁기관명: (사)제주특별자치도자원봉사협의회
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경
 - 제주시 자원봉사센터 위탁기간이 만료됨(2016. 12. 31.)에 따라 민간 위탁을 통해 자원봉사활동 지원·장려를 위한 종합적이고 전문적인 사업 수행 및 제주시 지역 자원봉사 활성화 도모
 - 제347회 도의회 제2차 정례회 행정자치위원회 민간위탁 보고: 2017. 11. 29.

○ 조직현황



○ 인력현황(명)

- 정규직: 8
- 비정규직: 2

○ 직원평균임금(천원)

- 정규직: 30,618
- 비정규직: 22,787

○ 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	616,940	천원
	기타수입	5,087	천원
비용	인건비	242,845	천원
	사업비	311,590	천원
	일반관리비	48,285	천원
	당기운영차액		천원

22. 수탁사업명: 북부광역환경관리센터 위탁운영

- 담당부서: 제주시 환경시설관리소
- 수탁기관명: 한불에너지관리(주)
- 사업유형: 시설

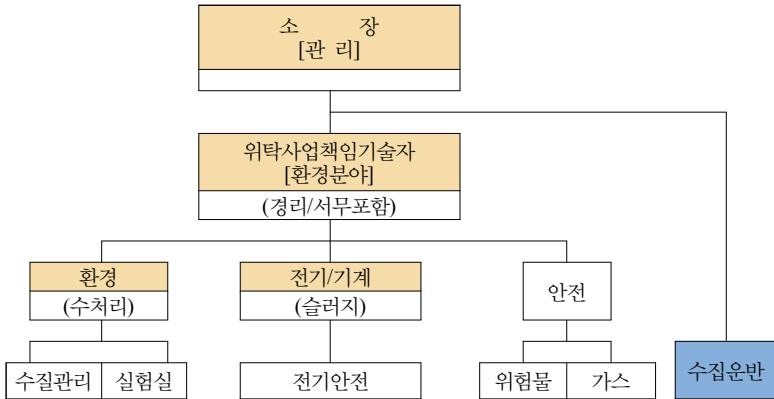
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 소각장은 고도의 기술력과 전문성이 요구되는 시설로써 시공에 따른 지속적 책임성, 노하우 등을 감안 시공업체에 위탁하여 운영을 시작
- 조직현황
 - 소장, 운영/관리부, 운전조, 정비조, 재처리조, 기타
- 인력현황(명)
 - 정규직: 57
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 34,452
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	1,393,811	천원
	보조금수입		천원
	기타수입	61,629	천원
비용	인건비	2,224,755	천원
	사업비	9,999,921	천원
	일반관리비	125,318	천원
	당기운영차액	49,942	천원

23. 수탁사업명: 제주시 가축분뇨 공공처리시설 운영관리

- 담당부서: 제주시 축산과
- 수탁기관명: (주)경원산업
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 경쟁입찰

- 사업추진배경: 민간위탁 동의안, 민간위탁 최초 계획
- 조직현황

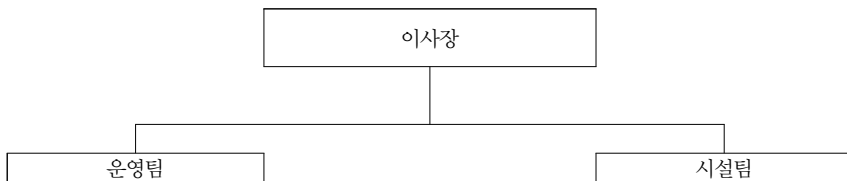


- 인력현황(명)
 - 정규직: 9
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 40,214
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	584,673	천원
	보조금수입	1,273,236	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	504,935	천원
	사업비	1,164,125	천원
	일반관리비	60,919	천원
	당기운영차액	127,930	천원

24. 수탁사업명: 제주중앙지하도상가 민간위탁

- 담당부서: 제주시 건설과
- 수탁기관명: 제주중앙지하상점가진흥사업협동조합
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경
 - 중앙지하도상가는 1983년 준공된 제주도시계획시설로서 제주 원도심의 주요 상권으로 많은 관광객과 도민의 쇼핑과 여가를 즐기는 공간으로 활용하고 있으며,
 - 중앙지하도상가를 직영으로 운영하기에는 인력 운영, 시설확보 등 현실적으로 일부 어려움이 있으므로 시설물관리, 청소, 경비 등의 업무에 대한 민간에 위탁하여 효율적으로 상가를 관리하고,
 - 민간의 전문성과 인적, 물적자원, 축적된 노하우 및 네트워크를 활용하고, 현장의 목소리를 충실히 반영하여 효율적인 중앙지하도상가를 운영하기 위함
- 조직현황



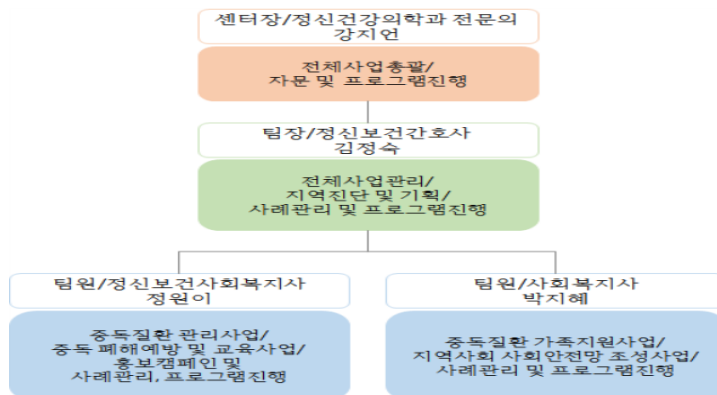
- 인력현황(명)
 - 정규직: 25
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 22,398

○ 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	564,799	천원
	보조금수입	237,500	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	559,955	천원
	사업비	1,986	천원
	일반관리비	205,721	천원
	당기운영차액	34,637	천원

25. 수탁사업명: 중독관리 통합지원센터 운영비

- 담당부서: 제주시 제주보건소
- 수탁기관명: 의료법인연강의료재단 연강병원
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 제주중독관리통합지원센터 사무의 민간위탁으로 다양한 전문가를 투입하여 지역주민의 각종 중독에 대한 예방·치료 및 재활을 위한 효율적인 상담과 훈련을 실시하여 지역주민 정신건강증진 도모 및 삶의 질 향상
- 조직현황



○ 인력현황(명)

- 정규직: 3
- 비정규직: 2

○ 직원평균임금(천원)

- 정규직: 37,928
- 비정규직: 7,120

○ 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	156,900	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	117,378	천원
	사업비	23,755	천원
	일반관리비	15,767	천원
	당기운영차액		천원

26. 수탁사업명: 서귀포시노인복지관 운영

- 담당부서: 서귀포시청 경로장애인지원과
- 수탁기관명: (사) 더 사람
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 행정의 효율성 확보와 전문적이고 체계적인 노인복지 서비스를 제공하고 지역노인복지 거점센터로서의 역할을 수행하여 노인복지 서비스의 질을 높이고자 사회복지법인, 비영리법인 대상 민간위탁 운영 계획 수립하고 공개모집 및 수탁기관선정위원회 심의를 통해 수탁자 선정하여 민간위탁(2016.4.1.~2020.12.31.) 협약 체결하여 운영중에 있음

○ 조직현황

직종별	계	관장	사무국장	1급 (부장)	2급 (과장)	3급 (선임 사회 복지사)	4급 (사회 복지사, 영양사, 물리 치료사)	5급 (사무원)	6급	7급 (조리원, 관리직)	의사
정원	8	1		1	1	1	2		1	1	
현원	7	1		1		1	2			2	

○ 인력현황(명)

- 정규직: 7

○ 직원평균임금(천원)

- 정규직: 18,206

○ 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	10,071	천원
	보조금수입	355,115	천원
	기타수입	18,712	천원
비용	인건비	184,271	천원
	사업비	67,539	천원
	일반관리비	123,936	천원
	당기운영차액	8,152	천원

27. 수탁사업명: 작가의산책길 및 문화예술시장

○ 담당부서: 서귀포시 문화예술과

○ 수탁기관명: 서귀포시 지역주민협의회

○ 사업유형: 사무

○ 계약형태: 경쟁입찰

- 사업추진배경: 작가의 산책길 및 문화예술시장 방문객 증가, (구)서귀포 관광극장개장 등에 따른 행정업무의 급증과 방문객들의 다양한 욕구를 충족시키고, 민간의 문화 행정 참여 기회의 확대를 통한 민관협업 체계를 구축, 작가의 산책길 문화프로그램의 다양성 확보 및 문화 사무의 전문화 및 능률향상
- 조직현황
 - 기획인력 1명 , 홍보인력 1명 , 행정지원인력 1명
- 인력현황(명)
 - 정규직: 3
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 1,800
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	349,000	천원
	보조금수입		천원
	기타수입		천원
비용	인건비	66,900	천원
	사업비	217,900	천원
	일반관리비	64,200	천원
	당기운영차액		천원

28. 수탁사업명: 2017년 계절화 식재 및 관리 민간위탁사업

- 담당부서: 서귀포시 공원녹지과
- 수탁기관명: 협회장 및 회원사
- 사업유형: 시설
- 계약형태: 수의계약

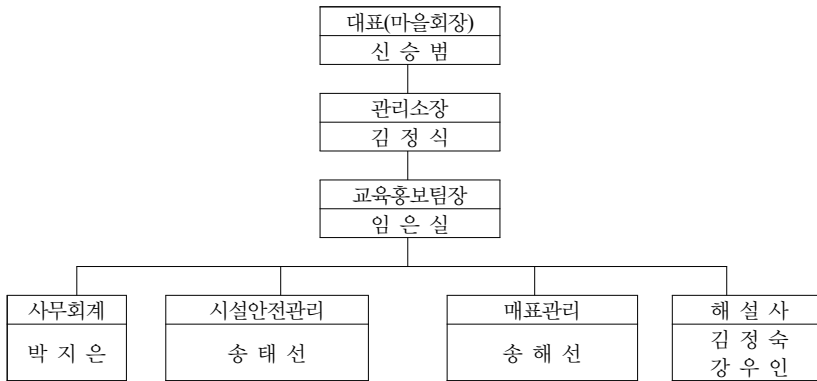
- 사업추진배경:
 - 계절화 식재·관리를 전문적으로 시행할 수 있는 민간업체에 위탁하여 가로 환경 정비 사업 추진의 효율성 극대화
 - 도내 농가업체 선정을 통하여 지역경제 활성화에 기여
- 조직현황
 - 협회장
 - 회원사(그린힐, 돌돌꽃농원, 한수플, 신초원조경, 진성조경, 수원양묘장)
- 인력현황(명)
 - 정규직: 6
 - 비정규직: 8
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 20,000
 - 비정규직: 15,000
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	279,000	천원
	보조금수입	279,000	천원
	기타수입		천원
비용	인건비	79,000	천원
	사업비	200,000	천원
	일반관리비		천원
	당기운영차액		천원

29. 수탁사업명: 제주곶자왓도립공원 운영

- 담당부서: 서귀포시녹색환경과
- 수탁기관명: 신평리마을회

- 사업유형: 사무/시설
- 계약형태: 수의계약
- 사업추진배경: 곳자왈의 중요성과 보전의 필요성을 알리기 위함을 목적으로 구성된 제주곳자왈도립공원의 효율적 관리와 운영의 전문성 확보를 위함
- 조직현황



- 인력현황(명)
 - 비정규직: 7
- 직원평균임금(천원)
 - 비정규직: 23,232
- 운영계산서 상 수입과 비용

수입	사업수입		천원
	보조금수입	218,736	천원
	기타수입		천원
비용 (2016.3.24 ~ 2016.12.31)	인건비	77,577	천원
	사업비		천원
	일반관리비	83,988	천원
	당기운영차액		천원

30. 수탁사업명: 쓰레기 배출용기 세척,소독업무(동부6개동, 서부6개동)

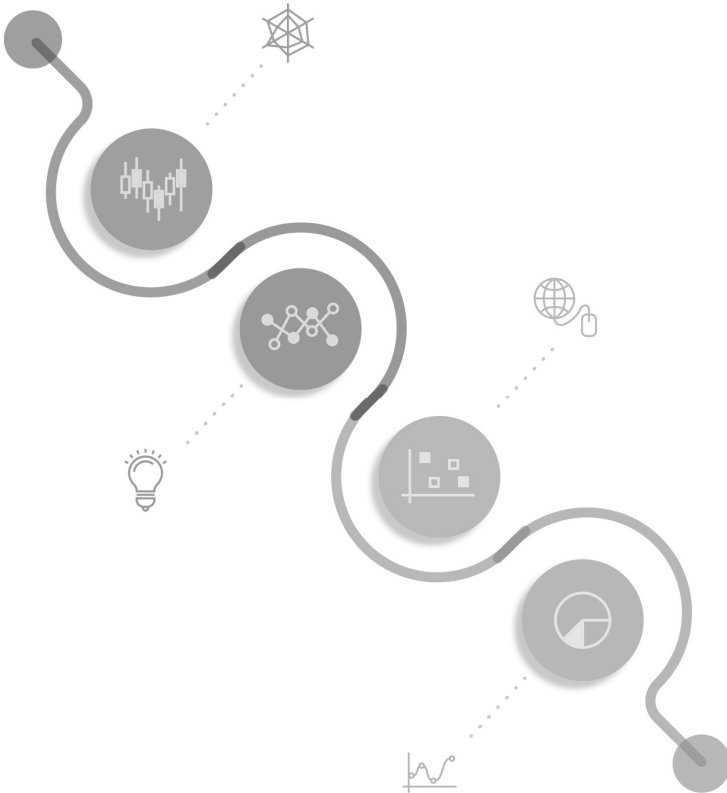
- 담당부서: 서귀포시 생활환경과
- 수탁기관명: 사단법인 일하는사람들
- 사업유형: 사무
- 계약형태: 경쟁입찰
- 사업추진배경: 지정된 생활쓰레기 배출장소의 수거용기에 대해 정기적인 세척과 소독을 민간위탁 검토하여 효율적인 운영이 되도록 하고, 쾌적하고 청결한 배출 공간 조성과 더불어 시민들에게 질 높은 청소 행정서비스 제공으로 주민불편 최소화 도모
- 조직현황
 - 대표
 - 이사회
 - 사업본부(해보라, 집수리, 그린향기, 클린서귀포, 클린하우스)
- 인력현황(명)
 - 정규직: 26
- 직원평균임금(천원)
 - 정규직: 20,650
- 운영예산서 상 수입과 비용

수입	사업수입	881,897	천원
	보조금수입	14,560	천원
	기타수입	5,242	천원
비용	인건비	212,907	천원
	사업비	340,587	천원
	일반관리비	320,892	천원
	당기운영차액	27,313	천원

제4장 공무원 및 인건비 절감효과 분석

제1절 분석설계

제2절 절감효과 분석



제 4 장

공무원 및 인건비 절감효과 분석

제1절 분석설계

1. 조사방법

- 업무량 조사표를 각 수탁기관에 배포 및 작성
- 작성내용의 타당성에 대한 연구진과 수탁기관 및 공무원 교차 점검
 - 과다 산정된 인력에 대해 추가조사 실시

2. 분석방법

- 업무량과 업무 성격에 적합한 공무원 수 및 계급 판단
 - 업무별 8시간 기준으로 1명 인원 배정
 - 고급기획 및 관리업무 5~6급, 단순반복업무 9급 등
- 각 계급별 기준연봉 적용²⁾

구분	기준연봉
5급	69,290
6급	60,460
7급	52,550
8급	44,710
9급	38,970

- 기타: 공무원 → 9급, 전문직 → 7급으로 판단

2) 한국능률협회. (2015). 보고서의 인건비 기준 적용

제2절 절감효과 분석

1. 수탁사업명: 코딩교육 프로그램 운영사업

- 업무량 분석
 - 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 제주로온코딩 거버넌스 운영 및 협의	15	1	3
② 홍보전략 수립 및 홍보매체 개발	20	1	8
③ 홈페이지 개발 기획 및 홈페이지 운영	15	1	1
④ 교육체계개발 및 교육 프로그램 설계	50	1	5
⑤ 교육운영 일정 관리 및 강사 관리 (강사양성, 찾아가는 코딩교육, 거점심화교육 등)	30	1	4
⑥ 제주로온코딩 거버넌스 사무국 운영 및 교구관리	50	1	4
전체	100%		

- 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급				52,550	
8급	1		1	44,710	44,710
9급	1		1	38,970	38,970
계	3		3		144,140

- 공무원 및 인건비 절감효과
 - 공무원: 3명
 - 인건비(단위: 천원): 73,420

2. 수탁사업명: 교통약자 특별교통수단 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 특별교통수단 및 임차택시의 운영계획 수립	20	0.5	3
② 업무자료의 수집, 연구, 조사	15	0.5	4
③ 특별교통수단 및 임차택시의 관리	15	1	6
④ 이사회·대의원 총회 및 각종 위원회 운영 및 관리	10	0.5	4
⑤ 조직, 인사관리(노무관리)	10	0.5	8
⑥ 콜 센터(web,app 포함)관리 및 운영	8	0.5	4
⑦ 민원의 관리 및 처리	8	1	4
⑧ 임금 및 제수당의 관리	8	0.5	8
⑨ 수입·지출의 관리(운송수입금 포함)	3	1	4
⑩ 운전원 및 콜 상담원 교육 및 홍보	3	0.5	4
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 특별교통수단 이용자 관리	40	1	8
② 특별교통수단 예약 및 배차	30	6	8
③ 특별교통수단 운전	30	46	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1.5		1.5	60,460	90,690
7급	4	0.5	4.5	52,550	236,475
8급	0.5	6	6.5	44,710	290,615
9급		46	46	38,970	1,792,620
계	6	52.5	58.5		2,410,400

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 58.5명
- 인건비(단위: 천원): 1,388,445

3. 수탁사업명: 제주안내 120콜센터 관리·운영 민간위탁

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 센터 운영관리 총괄	10%	1	4
② 운영계획수립 및 시행(주기적 보고 포함)	5%		1
③ 상담서비스 관리지표 분석, 실적 관리(업무개선사항 도출/시행)	5%		3
④ 상담지식관리(상담DB, 스크립트 매뉴얼 업데이트)	5%	1	8
⑤ 교육(신입/기존역량강화, 변경/추가업무 수시 진행)	5%	1	8
⑥ 스케줄, 근태, 인원배치 등 상담사 관리 및 인입호 관리	5%	1	7
⑦ 민원처리(긴급 민원 및 고질/강성민원)	5%		1
⑧ 표준상담DB, 각종홈페이지, 포털사이트 등을 활용한 민원상담	35%	27	4
⑨ 제주도 및 행정시에서 수시로 제공하는 자료에 의한 상담안내	20%		3
⑩ 전화교환업무(각 부서 단위업무 담당자 안내 및 중계)	5%		1
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급				60,460	
7급	1		1	52,550	52,550
8급	3		3	44,710	134,130
9급	27		27	38,970	1,052,190
계	31		31		1,238,870

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 31명
- 인건비(단위: 천원): 362,803

4. 수탁사업명: 마을만들기 종합지원센터 위탁 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 마을만들기 주민교육, 컨설팅 및 사업계획	20	6	1.6
② 마을활동가 양성학교 운영	10	3	0.8
③ 제주형 마을공동체 공모사업 및 특화사업 발굴 지원	5	2	0.4
④ 마을만들기 지원사업 시설물 활용도 조사	10	4	0.8
⑤ 읍면동 중앙공모사업 선정을 위한 준비 지원	10	4	0.8
⑥ 마을만들기 제주대회 개최 및 베스트리더 선발	10	4	0.8
⑦ 마을활성화 방안 정책 대토론회, 포럼 및 세미나 개최	15	6	1.2
⑧ 센터 사업 홍보	5	2	0.4
⑨ 기타 업무	15	5	1.2
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	4		4	52,550	210,200
8급	1		1	44,710	44,710
9급				38,970	
계	6		6		315,370

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 6명
- 인건비(단위: 천원): 108,540

5. 수탁사업명: 제주4·3평화공원 관리운영 민간위탁

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 공원·기념관 관리 업무총괄·정책수립·의사결정	15%	1	8
② 기념관 상설전시 운영 및 특별전시 기획 (데스크 및 해설사 운영)	20%	2	6
③ 4·3사료 및 자료의 수집·관리·배포 (개가지료실 및 수장고 운영)	10%	1	2
④ 기념관·교육센터·위패보안실·봉안관 등 시설 유지	5%	1	4
⑤ 냉난방기·공조기·승강기·급배수 등 기계설비 유지	10%	1	2
⑥ 전기·통신·방송·무인경비시스템 등 시설 유지	5%	1	2
⑦ 소방·지진·태풍 등 방문객 및 공원 안전 관리	5%	1	2
⑧ 참배·자원봉사·대관 등 공원 이용 접수 및 진행	5%	2	0.5
⑨ 공원 수목·잔디·연못·기타조경시설 등 유지관리	15%	1	8
⑩ 회계·인사·경영평가 등 사무업무	10%	1	8
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 공원 및 기념관 방문객 응대	30%	3	4.5
② 4·3 홍보 영상 관람 안내	10%	1	3
③ 기념관 로비 및 안내데스크 운영 관리	5%	1	3
④ 단체 및 개별 입장객 예약 관리	5%	1	2
⑤ 상설전시실 등 관람시설 환경 정비	10%	1	2
⑥ 입장인원 통계 시스템 운영 관리	5%	1	1
⑦ 예초 및 제초 등 공원 조경 환경 관리	30%	6	8
⑧ 화장실 등 방문객 이용시설물 환경미화	10%	2	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	3		3	60,460	181,380
7급	1		1	52,550	52,550
8급	2		2	44,710	89,420
9급	1	11	12	38,970	467,640
계	7	11	18		790,990

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 18명
- 인건비(단위: 천원): 386,241

6. 수탁사업명: 2017년도 제주로케이션 유치·지원공모사업

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 제주영상위원회 시설관리	10	1	8
② 제주영상위원회 운영관리	10	1	8
③ 제주영상위원회 회계관리	10	1	8
④ 로케이션 유치지원 업무	10	1	8
⑤ 지역 영상산업 육성	10	1	8
⑥ 교육업무 총괄	10	1	8
⑦ 제주영상미디어센터 운영	10	1	8
⑧ 미디어 교육 운영	10	2	8
⑨ 영상산업 육성 및 운영 총괄	10	1	8
⑩ 촬영장비 운영 및 관계기관 대외업무	10	1	8
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 영화문화예술센터 운영	40	2	8
② PPL지원사업 운영	20	1	8
③ 서귀포영상미디어센터 운영	40	2	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	2		2	60,460	120,920
7급	2		2	52,550	105,100
8급	2		2	44,710	89,420
9급	5	5	10	38,970	389,700
계	11	5	16		705,140

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 16명
- 인건비(단위: 천원): 93,556

7. 수탁사업명: 제주국제평화센터 관리 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 시설 및 전시장비 유지보수	10	3	3
② 시설물 안전관리(소방, 가스, 전기, 건축 등)	10	3	3
③ 매표 및 매점운영 관리	10	3	6
④ 평화센터 청소 및 환경미화	10	1	9
⑤ 전시 운영관리 및 전시기획 업무	10	1	4
⑥ 평화센터 홍보업무	10	3	3
⑦ 관람객 편의를 위한 시설운영 및 점검	10	3	3
⑧ 회계 및 행정업무	10	1	5
⑨ 야외 시설보수 및 시설물 방역	10	1	3
⑩ 모루체험장 운영관리	10	7	1
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	1		1	52,550	52,550
8급	4		4	44,710	178,840
9급	4		4	38,970	155,880
계	10		10		447,730

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 10명
- 인건비(단위: 천원): 197,285

8. 수탁사업명: 공적개발협력(ODA) 사업 → 제외

9. 수탁사업명: 제주장애인체육센터 유지관리: 개관준비중

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 대내외 업무 총괄 및 시설관리업무	20	1	8
② 관리 사업계획 수립 및 계획의 시행	15	3	8
③ 기계실 운영 및 관리 업무(보일러, 수처리, 전기실)	15	4	8
④ 시설관리업무(정화조, 방화, 시설영선, 전기, 가스 안전관리)	15	3	8
⑤ 예산의 편성 및 결산	10	2	8
⑥ 용역직원, 안내실운영 및 관리업무	5	2	8
⑦ 수입금 관리업무	5	2	8
⑧ 지출에 관한업무	5	2	8
⑨ 비품 및 기타 용품 관리업무	5	2	8
⑩ 수질관리 업무(수영장 및 정화조 등)	5	2	8
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 특장버스 관리 및 운영	30	2	8
② 주차 및 방법에 관한 업무	15	2	8
③ 안내 및 접수에 관한 사항	20	4	8
④ 센터내 청결 및 관리	10	6	8
⑤ 프로그램개설 및 운영관한 사항	15	2	8
⑥ 기타 장애인체육회에서 추진하는 업무	10	1	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급				52,550	
8급	7		7	44,710	312,970
9급	6	15	21	38,970	818,370
계	14	15	29		1,191,800

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 29명
- 인건비(단위: 천원): 873,008

10. 수탁사업명: 제주종합관광안내소 운영관리 위탁 사업

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 제주종합관광안내센터(제주공항 국내선·국제선, 제주항 (연안, 국제), 성산항) 운영 총괄 - 직원 및 통역안내원 근태관리 - 보조금 사업수행 및 운영예산 관리 - 안내 시스템 정교화 - 안내센터 사무관리 및 행정업무, 환경개선	20%	1	8
② 제주방문 관광객 통계 산출 및 관광객 입도동향 자료 제공 - 입도관광객수 일일집계, 월별 잠정치·확정치 산출 - 관광객 대상 설문조사 및 분석 - 국내·외 연휴기간 관광객 입도동향 조사 등 - 관광사업체 예약률 조사	20%	4	8
③ 관광객 대상 제주관광안내 및 정보제공 - 여행, 교통, 숙박, 축제 정보 등 안내 및 정보 제공 - 외국어 통역안내서비스 - 도내 기관·단체 제주관광이벤트 및 관광사업체 홍보 지원 - 관광사업체 홍보물관리 - 관광안내 DB 자료 수집 및 홈페이지 제공	20%	16	6
④ 관광객 입도 환영분위기 조성	10%	1	8
⑤ 관광약자 편의서비스 제공	5%	4	2
⑥ 제주여행지킴이 관제시스템 운영	5%	4	2
⑦ 관광객 불편신고 접수 및 이첩	5%	2	2
⑧ 도내 주요행사시 관광안내소 운영 관리	5%	1	2
⑨ 제주 공항·만 관광객 서비스 지원 - 체류객 발생 시 특별안내소 운영관리 - 체류객 지원 시스템 유지·보수 - 체류객 편의정보 제공용 홍보물 제작	5%	2	2
⑩ 도내 관광안내사 CS 교육 및 서비스 역량 강화	5%	1	4
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급				60,460	
7급	1		1	52,550	52,550
8급	6.5		6.5	44,710	290,615
9급	11.5		11.5	38,970	448,155
계	19		19		791,320

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 19명
- 인건비(단위: 천원): 118,110

11. 수탁사업명: 제주특별자치도 도시재생지원센터 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 주민협의체 운영 및 주민공모사업 추진	20%	6	2
② 도시재생대학 운영	15%	4	2
③ 도시재생 주민의견수렴	15%	2	2
④ 도시재생 전략 및 활성화계획 수립 등 정책참여	10%	2	1
⑤ 도시재생지원센터 및 도시재생 관련 홍보	10%	2	1
⑥ 도심올레길 등 도시재생사업 개발, 운영	10%	1	2
⑦ 향사당, 고씨주택, 유성식품 등 운영관리	5%	1	1
⑧ 운영위원회 등 외부 공공기관과의 업무협의 및 추진	5%	2	1
⑨ 도시디자인 외부 컨설팅	5%	1	4
⑩ 도시재생 뉴스레터 발행	5%	1	1
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	3		3	52,550	157,650
8급	2		2	44,710	89,420
9급				38,970	
계	6		6		307,530

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 6명
- 인건비(단위: 천원): 165,889

12. 수탁사업명: 김만덕기념관 위탁운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 투입시간 (시간)
① 기념관 운영관리 총괄, 정책수립, 의사결정, 브랜드 기반 구축	15	1	8
② 각종 대민 교육, 프로그램 및 행사 운영	15	1	6
③ 상설 전시 및 특별 전시 기획 및 운영	15	1	6
④ 김만덕 관련 각종 유물 및 자료 수집, 관리, 배포(수장고 운영 등)	10	1	5
⑤ 도·도의회 관련 업무, 홍보, 대외협력 업무	8	1	5
⑥ 회계, 인사, 복무관리 등 서무업무	8	1	8
⑦ 만덕홀 및 세미나실 대관 접수 및 진행	8	1	8
⑧ 기념관 시설 유지 관리 및 방호 업무	8	1	5
⑨ 냉난방, 공조, 승강기, 급배수 등 기계설비 유지 관리	7	1	8
⑩ 수목, 잔디, 연못, 기타 조경시설 유지관리 및 내부 청결 유지관리	6	1	3
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 투입시간 (시간)
① 각종 대민 교육, 프로그램 및 행사 운영 지원	15	1	5
② 상설 전시 및 특별 전시 기획 운영 지원	15	1	4
③ 교육프로그램 운영	15	1	5
④ 로비 및 안내데스크 운영 관리	10	1	8
⑤ 기념관 방문객 응대	10	1	8
⑥ 상설전시실 등 관람시설 환경 미화	10	1	8
⑦ 회계, 인사, 복무관리 등 서무업무 지원	8	1	8
⑧ 단체 및 개별 입장객 예약 관리	7	1	1
⑨ 물품, 소모품 등 비품 관리	5	1	1
⑩ 입장인원 통계 시스템 운영 관리	5	1	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급	1		1	69,290	69,290
6급	3		3	60,460	181,380
7급	5		5	52,550	262,750
8급				44,710	
9급	1	7	8	38,970	311,760
계	10	7	17		825,180

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 17명
- 인건비(단위: 천원): 527,802

13. 수탁사업명: 어린이급식관리지원센터 운영

○ 업무량 분석

- 비정규직: 제주특별자치도 1,2,3,4 어린이급식관리지원센터

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 연간 사업 계획 수립 및 운영·결과 보고	10%	4	1
② 어린이 급식소 위생·안전·영양관리 지원 계획 수립·운영 및 지원 결과 분석 및 보고 (신규 실태조사, 순회방문 지도, 서비스 만족도, 지원요구도 조사 등)	5%	4	2
③ 어린이 급식소 순회방문 및 현장지도, 컨설팅 등 어린이급식소 관리	30%	11	4
④ 어린이 급식용(연령별, 유형별) 식단 및 표준레시피(조리지시서) 개발·보급	15%	5	2
⑤ 대상별 교육 프로그램 개발·운영 및 교육자료 제작·보급	15%	11	2
⑥ 직원 인사 및 복무 관리	5%	2	1
⑦ 예산 편성, 집행 등 재정관리 및 회계 업무	5%	2	1.5
⑧ 각종 행사 계획·추진 및 대·내외 홍보	5%	6	1.5
⑨ 각종 문서 및 물품(기자재관리대장 등) 관리	5%	3	1
⑩ 유관기관과의 연계 및 운영위원회 운영관련 업무	5%	6	1
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급		12	12	60,460	725,520
7급		6	6	52,550	315,300
8급		36	36	44,710	1,609,560
9급				38,970	
계		54	54		2,650,380

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 54명
- 인건비(단위: 천원): 1,494,510

14. 수탁사업명: 제주특별자치도 근로자종합복지관 시설운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 비정규직근로자 실태조사	50%	1.0	8
② 비정규직근로자 상담운영	25%	0.5	4
③ 비정규직근로자 교육 및 프로그램 운영	25%	0.5	4
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	1		1	52,550	52,550
8급				44,710	
9급				38,970	
계	2		2		113,010

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 2명

- 인건비(단위: 천원): 83,010

15. 수탁사업명: 제주의 맛 향토음식 홍보관 운영

- 업무량 분석1: 제주의 맛 향토음식 홍보관
 - 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 사업계획 및 사업비 집행 기획	25	2	2시간
② 사업비 집행	25	2	2시간
③ 리플렛 제작 기획	15	2	1시간
④ 음식 전시 및 시식 업무	15	2	1시간
⑤ 시식 음식 실험 조리	10	2	30분
⑥ 시식 음식 재료 및 소모품 구입	10	2	30분
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 음식 전시 및 시식 업무	30	6	1
② 시식 음식 실험 조리	30	6	1
③ 리플렛 제작 기획	10	6	1
④ 시식 음식 재료 및 소모품 구입	10	2	1
⑤ 사업비 집행 보조	20	2	2
전체	100%		

○ 업무량 분석2: 제주음식문화사 발간사업

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 제주음식생활문화사 발간사업 관련 행정 업무	50	1	1
② 제주음식생활문화사 발간사업 관련 정산 업무	50	1	1
전체	100%		

○ 업무량 분석3: 향토음식명인발굴사업

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 제주향토음식 명인발굴사업 관련 행정 업무	50	1	1
② 제주향토음식 명인발굴사업 관련 정산 업무	50	1	1
전체	100%		

○ 업무량 분석4: 향토음식 품평회 및 경진대회

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 조리사 위생교육 실시	30%	2	6
② 식중독 예방 홍보 및 활동전개	20%	2	3
③ 음식물 재사용 안하기 실천운동 업소방문 활동	10%	2	1
④ 향토재료(농, 축산물)이용한 조리교육 홍보 및 행사	20%	2	1
⑤ 조리사회 회원 자질향상을 위한 지도사업전개	10%	2	1
⑥ 다문화 가정, 소외계층 삶의 질 향상을 위한 요리교육 실시	10%	2	1
전체	100%		

○ 업무량 분석5: 향토음식 리플렛 제작

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 연구과제 총괄	50%	1	2
② 관련 문헌 고찰 및 정리	20%	1	1
③ 포커스 그룹 자문단 운영	10%	1	1
④ 전체 디자인 기획 및 설계	20%	1	1
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 안내 인쇄물 현황 파악 및 정리	10%	1	1
② 사례분석(국내외)	20%	1	1
③ 관계기관 자료 수집	10%	1	1
④ 필요 정보 수요자 설문조사	10%	1	1
⑤ 데이터 코딩	5%	1	1
⑥ 조사결과 분석	10%	1	1
⑦ 세부 디자인 설계	20%	1	1
⑧ 외래어 표기 번역	5%	1	1
⑨ 현장 테스트	5%	1	1
⑩ 결과물 검수 및 수정 보완	5%	1	1
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	2		2	52,550	105,100
8급				44,710	
9급				38,970	
계	3		3		165,560

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 3명
- 인건비(단위: 천원): 65,798

17. 수탁사업명: 아시아기후변화교육센터 및 기후변화 홍보관 운영

○ 업무량 분석

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 기후변화 관련 국내외 기관/단체 업무협의	15	3	2
② 국내외 전문교육 프로그램 계획 수립 및 운영(강의)	15	2	3
③ 국내외 전문교육 프로그램 개발	8	2	2
④ 일반강사 동아리 운영 및 프로그램 개발	10	2	1
⑤ 국내 일반교육과정 교육협의 및 준비	10	2	2
⑥ 국내 일반교육과정 교육프로그램 운영(강의)	15	3	3
⑦ 운영위원회 구성 및 운영	3	2	1
⑧ 센터 시설 관리	4	3	1
⑨ 홍보관 시설 관리 및 해설	10	2	8
⑩ 센터 및 홍보관 행정/회계	10	2	2
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급		2	2	60,460	120,920
7급		1	1	52,550	52,550
8급		1	1	44,710	44,710
9급		3	3	38,970	116,910
계		7	7		335,090

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 7명
- 인건비(단위: 천원): 227,642

18. 수탁사업명: 꽃자왈 생태체험관 관리 및 체험프로그램 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 꽃자왈생태체험관 연간 사업 계획 및 관리	20%	1	4
② 꽃자왈생태체험관 전시관 및 교육시설 운영 관리	10%	2	1
③ 꽃자왈생태체험관 교육 프로그램 기획 및 운영	25%	3	3
④ 꽃자왈 정책 사업 기획 및 운영	15%	3	3
⑤ 꽃자왈생태해설사 교육 및 관리	10%	1	2
⑥ 생태체험관 사업 홍보 및 꽃자왈 홍보	10%	3	2
⑦ 꽃자왈생태체험관 시설물 유지 보수	10%	2	2
⑧ 위탁사업 사무 및 회계 관리	10%	2	3
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 꽃자왈생태체험관 청결 및 위생 관리	30	1	8
② 꽃자왈생태체험관 전시관 및 탐방로 해설	70	4 (4명이 요일별로 교대 근무 중)	2
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	3		3	52,550	157,650
8급	3	1	4	44,710	178,840
9급		1	1	38,970	38,970
계	7	2	9		435,920

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 9명
- 인건비(단위: 천원): 202,680

19. 수탁사업명: 제주특별자치도 환경성질환 예방관리센터 운영 사무: 개관 준비중

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 투입시간 (시간)
① 환경성질환(아토피, 비염) 맞춤형 교육프로그램 개발 및 운영	20	1	8
② 방문형 예방교육프로그램 개발 및 운영	15	1	8
③ 환경성질환(아토피, 비염) 검사 및 상담업무	15	1	8
④ 환경성질환예방관리센터 홍보사업	10	1	8
⑤ 운영·관리지원 업무	10	1	8
⑥ 시설(전기, 소방, 통신, 보안)업무	10	1	8
⑦ 단체예방교육프로그램 개발 및 운영	5	0.5	4
⑧ 영양 급식관리 및 관련 전반 업무	5	0.5	4
⑨ 종사자 및 자원봉사자 교육프로그램 개발운영	5	0.5	4
⑩ 지역사회연계 프로그램 개발	5	0.5	4
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	3		3	60,460	181,380
7급	3		3	52,550	157,650
8급	1		1	44,710	44,710
9급				38,970	
계	7		7		383,740

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 7명

- 인건비(단위: 천원): 46,311

20. 수탁사업명: 광역하수슬러지 처리시설 운영 민간위탁

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 자원화 위탁 협약	20	0.7	0.5
② 자원화 운영관리비 지출	60	0.5	0.5
③ 자원화 정비기간 운영	10	1	0.3
④ 직원의 안전교육	5	0.1	0.5
⑤ 시설의 안전관리 및 법적이행 하여야 할 안전점검	5	0.1	1
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 자원화시설의 운전	25	13	8
② 자원화시설 및 각종 기기 유지관리(시설 개·보수 포함)	25	11	4
③ 악취방지 및 민원 대응	10	3	1
④ 자재발주 및 재고 관리	10	2	1
⑤ 직원의 안전교육	5	1	0.5
⑥ 안전보호구 관리	5	1	0.5
⑦ 시설의 안전관리 및 법적이행 하여야 할 안전점검	5	1	1
⑧ 자원화시설 내·외부 환경정비(청소작업 포함)	5	2	1.5
⑨ 시설 내·외 전기설비 및 급·배수설비 관리	5	1	1
⑩ 소방시설의 정상 유지·점검	5	1	1
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	1		1	52,550	52,550
8급	0.5		0.5	44,710	
9급		17.5	17.5	38,970	681,975
계	2.5	17.5	20		794,985

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 20명
- 인건비(단위: 천원): 176,254

21. 수탁사업명: 제주시 자원봉사센터 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 자원봉사자/단체/수요처 발굴 및 관리, 자원봉사 배치 및 연계, 상담	20%	3	5
② 자원봉사활성화사업 및 교육프로그램 기획, 지역사회 협력 네트워크 구축	15%	4	4
③ 자원봉사자 기본/전문/보수교육 운영 및 교육 상담	10%	2	2
④ 1365자원봉사포털시스템 운영 및 자원봉사 실적관리, 시스템교육	10%	3	2
⑤ 자원봉사 활성화 사업 운영, 기업연계사업 프로그램 기획 및 추진	10%	4	3
⑥ 봉사단체 조직 및 운영, 봉사단연계 사업 운영	10%	3	2
⑦ 예산/집행계획 및 회계관리, 보조금신청/정산 업무	10%	1	5
⑧ 자원봉사 인정보상사업 운영	5%	4	2
⑨ 자원봉사 홍보 사업	5%	2	2
⑩ 운영위원회 운영 및 정기총회/운영위원회의/사업운영평가보고회 업무	5%	2	2
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 자원봉사자 기본/전문/보수교육 운영 및 교육 상담	20%	1	5
② 교육프로그램 기획 및 교육계획 수립	20%	1	3
③ 1365자원봉사 실적관리	20%	1	3
④ 자원봉사 수요처 관리 및 시스템교육	20%	1	3
⑤ 1365자원봉사포털시스템 운영	20%	1	3
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	3	1	4	52,550	210,200
8급				44,710	
9급	4	1	5	38,970	194,850
계	8	2	10		465,510

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 10명
- 인건비(단위: 천원): 222,665

22. 수탁사업명: 북부광역환경관리센터 위탁운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당투입 시간 (시간)
① 북부광역환경시설 운영(관리/운전/정비) 총괄 계획 및 관리	15%	2	8
운영인력 및 안전보건 관리, 대민 대관업무			
② 폐기물 소각시설 관리 및 운전	15%	29	8
③ 폐기물 반입/반출 관리 및 경비 업무	10%	3	8
④ 압축포장시설 및 폐목재 파쇄시설 관리 및 운전	10%	12	8
⑤ 운영예산 편성 및 집행 관리 / 자재관리 / 총무업무	10%	2	8
⑥ 견학 안내 및 홍보 시설 관리, 법정검사 및 건축물 관리	10%	1	8
⑦ 시설 운영현황 / 사업장 폐기물 배출 / 환경관련 업무	10%	1	8
⑧ 소각설비 및 부대설비 정비 유지관리	10%	7	8
⑨ 실험 분석 및 실험 기자재 관리	5%	1	8
⑩ 소각시설 내·외부 주변 환경관리	5%	2	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	3		3	52,550	157,650
8급	10		10	44,710	447,100
9급	46		46	38,970	1,792,620
계	60		60		2,457,830

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 60명
- 인건비(단위: 천원): 233,075

23. 수탁사업명: 제주시 가축분뇨 공공처리시설 운영관리

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 가축분뇨공공처리장 총괄관리	20%	1	8
② 가축분뇨공공처리장 수질관리(수처리)	20%	2	8
③ 가축분뇨공공처리장 실험실 운영(수질분석)	15%	1	8
④ 가축분뇨공공처리장 전기안전관리, 전기시설 유지관리	15%	1	8
⑤ 가축분뇨공공처리장 슬러지 관리, 기계설비 유지관리	15%	1	8
⑥ 가축분뇨공공처리장 위험물, 가스안전 관리	10%	2	8
⑦ 가축분뇨공공처리장 서무, 경리	5%	1	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	6		6	52,550	315,300
8급	3		3	44,710	134,130
9급	1		1	38,970	38,970
계	11		11		548,860

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 11명

- 인건비(단위: 천원): 43,925

24. 수탁사업명: 제주중앙지하도상가 민간위탁

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 중앙지하도상가 업무총괄(정책업무 및 종합관리)	20	1	8
② 중앙지하도상가 행정 및 인력관리 업무(예산, 회계, 인력 등 관리)	30	4	8
③ 중앙지하도상가 시설관리 업무	30	7	8
④ 중앙지하도상가 시설경비업무(경비 및 안내포함)	20	7	8
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 중앙지하도상가 청소 업무	100	6	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규직 업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	3		3	52,550	157,650
8급	5		5	44,710	223,550
9급	10	6	16	38,970	623,520
계	19	6	25		1,065,180

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 25명

- 인건비(단위: 천원): 505,225

25. 수탁사업명: 중독관리 통합지원센터 운영비

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 사례관리	30	3	3
② 재활프로그램 업무	20	3	3
③ 예방교육 사업	20	3	2
④ 각종행사 및 홍보사업	10	3	2
⑤ 업무총괄 및 행정업무	5	2	2
⑥ 외부기관프로그램 운영	5	3	3
⑦ 회계 업무	5	1	1
⑧ 운영위원회, 간담회, 자문위원회운영	5	2	1
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 회 계	50	1	2
② 재활프로그램 진행	30	1	1
③ 외부교육	10	1	2
④ 사업총괄(회의주제, 각종 외부행사 참석) - 센터장	10	1	2
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	1		1	60,460	60,460
7급	3	1	4	52,550	210,200
8급	2		2	44,710	89,420
9급				38,970	
계	6	1	7		360,080

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 7명
- 인건비(단위: 천원): 242,702

26. 수탁사업명: 서귀포시노인복지관 운영

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 기관운영 총괄	20%	1	8
② 업무진행 총괄	20%	1	8
③ 총무/재무회계업무, 후원자관리	15%	1	8
④ 회원관리, 프로그램관리 및 상담	15%	1	8
⑤ 경로식당 총괄	10%	1	8
⑥ 물리치료 및 물리치료실 관리	10%	1	8
⑦ 경로식당 조리업무	5%	1	8
⑧ 시설관리(안전교육 등) 및 차량관리업무	5%	1	8
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 노인사회활동 및 노인재능나눔 지원사업 참여자 관리	50%	1	8
② 물리치료업무 총괄 및 회원 건강상담	50%	1	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급	2		2	60,460	120,920
7급	2	1	3	52,550	157,650
8급	2	1	3	44,710	134,130
9급	2		2	38,970	77,940
계	8	2	10		490,640

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 10명
- 인건비(단위: 천원): 306,369

27. 수탁사업명: 작가의산책길 및 문화예술시장

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 작가의 산책길 및 문화예술시장 기획업무	50%	1	8
② 작가의 산책길 및 문화예술시장 홍보업무	30%	1	8
③ 작가의 산책길 및 문화예술시장 행정지원업무	20%	1	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규 직업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급				60,460	
7급	1		1	52,550	52,550
8급	1		1	44,710	44,710
9급	1		1	38,970	38,970
계	3		3		136,230

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 3명
- 인건비(단위: 천원): 69,330

28. 수탁사업명: 2017년 계절화 식재 및 관리 민간위탁사업 → 제외

29. 수탁사업명: 제주꽃자왈도립공원 운영

○ 업무량 분석

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 정책수립 및 업무총괄	20	1	8
② 교육홍보업무	20	1	8
③ 시설관리업무	15	1	8
④ 사무 및 회계업무	15	1	8
⑤ 대표관리업무	15	1	8
⑥ 꽃자왈 숲해설	15	2	8
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규직 업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급				60,460	
7급		3	3	52,550	157,650
8급				44,710	
9급		3	3	38,970	116,910
계		6	6		274,560

○ 공무원 및 인건비 절감효과

- 공무원: 6명

- 인건비(단위: 천원): 196,983

30. 수탁사업명: 쓰레기 배출용기 세척, 소독업무(동부6개동, 서부6개동)

○ 업무량 분석

- 정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 현장 관리 업무 총괄	20	1	8
② 쓰레기 배출용기 세척차량 운전원	40	1	8
③ 쓰레기 배출용기 세척원	40	2	8
전체	100%		

- 비정규직

단위기능명	업무 비중 (%)	투입인력 (명)	1인당 일일평균 투입시간 (시간)
① 쓰레기 배출용기 세척차량 운전원	40	3	5
② 쓰레기 배출용기 세척원	60	6	5
전체	100%		

○ 직영 전환시 공무원 수와 인건비 산출

구분	정규직 업무	비정규직 업무	필요인원	기준연봉	소요 인건비
5급				69,290	
6급				60,460	
7급				52,550	
8급				44,710	
9급	4	6	10	38,970	389,700
계	4	6	10		389,700

○ 공무원 및 인건비 절감효과

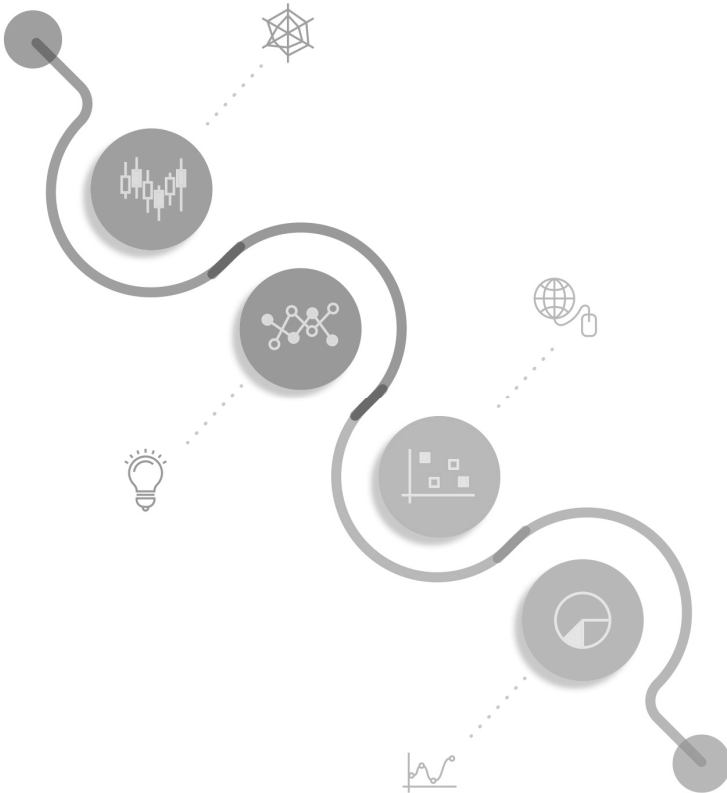
- 공무원: 10명

- 인건비(단위: 천원): 176,793

제5장 서비스 질 및 만족도 분석

제1절 분석설계

제2절 분석결과



제 5 장

서비스 질 및 만족도 분석

제1절 분석설계

1. 설문설계

- 민간위탁 서비스 질과 만족도에 관한 기준 문헌을 종합적으로 분석하고 제주도 민간위탁 서비스 효과분석에 적합한 항목 설정
 - 민간위탁 서비스 질과 관련된 대표적인 설문항목은 서브퀄(servqual) 지표이며, 연구자의 연구 초점에 따라 항목이 약간씩 변경되어 활용되고 있음
- 본 연구에서는 서브퀄을 민간위탁에 적용한 김인(2001)의 연구에서 활용한 서비스 질 측정 지표 중에서 본 연구에서 적합하다고 판단되는 설문문항을 추출함
 - 친절성, 전문성, 대응성, 편의성, 접근성, 유용성을 선정함
- 만족도는 서비스에 대한 전반적 만족도를 질문함
 - 서비스의 질 하위항목으로 만족도를 구성하는 연구도 있으나, 이 연구에서는 양자를 구별해서 서비스의 질과 만족도를 각각 조사함

<표 5-1> 조사내용

구분	조사내용	비고
서비스 품질	• 서비스 제공 담당자의 친절성	5점 척도
	• 서비스 제공 담당자의 전문성	
	• 서비스의 도민 요구 대응성	
	• 서비스의 이용 편의성	
	• 서비스의 접근 편리성	
	• 서비스의 생활 유용성	
만족도	• 서비스에 대한 전반적 만족도	
응답자 특성	• 성별	
	• 연령대	
	• 민간위탁 서비스 유형	

2. 조사 및 분석방법

- 연구의 내용과 시간 및 비용의 한계를 고려하여 판단표본추출 방식을 활용함
- 각 샘플 서비스별로 6-7명의 이용자를 추출하여 설문
- 서비스 유형을 사무와 시설로 구분하고 각 유형별 분석 및 종합분석을 제시함

<표 5-2> 조사설계

구분	내용
조사대상	• 민간위탁 공공서비스의 이용객
표본규모	• 총 145표본(Sample / 유효 표본수 기준) - 이용객 명부(List)에 등재된 민원인 중 전화번호 누락 등을 제외하면 유효한 모집단(母集團) 수는 166인
조사방법	• 표준화된 설문지(Structured Questionnaire)를 활용한 전화조사 (Telephone Interview)
표본추출방법	• 서비스의 이용객 명부(List)에 등재된 이용객을 대상으로 전수 (全數)조사
조사기간	• 2017년 6월 16-19일(2일간)

제2절 분석결과

1. 응답자 특성

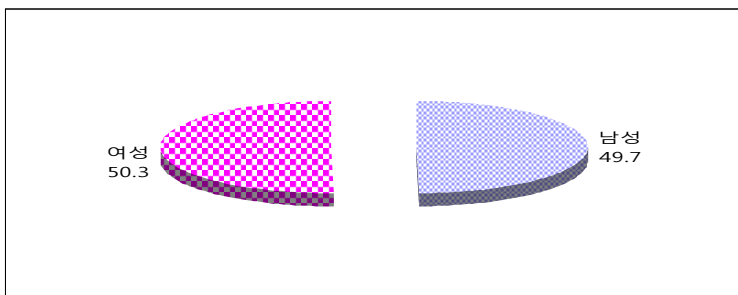
- 본 조사에 응답한 145명의 성별, 연령대 등 응답자 특성을 요약하면 <표 5-3>과 같음

<표 5-3> 응답자의 특성 요약

구분		응답자 수(명)	비율(%)
전체		145	100.0
성별	남 성	72	49.7
	여 성	73	50.3
연령대	20대	7	4.8
	30대	23	15.9
	40대	42	29.0
	50대	44	30.3
	60세 이상	29	20.0
서비스 유형	사무	92	63.4
	시설	53	36.6

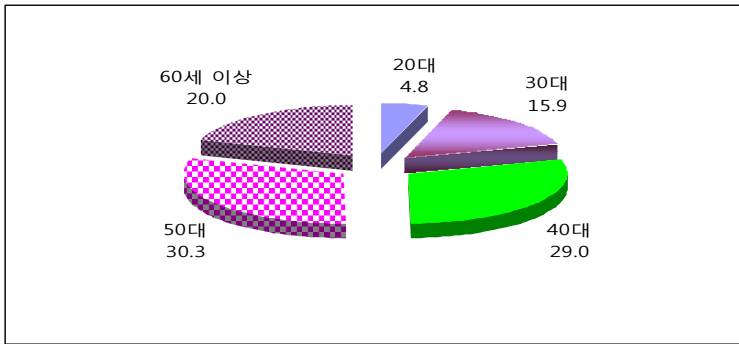
- 본 조사에 응답한 145명의 성별 분포를 살펴보면 ‘여성’이 50.3%, ‘남성’이 49.7%로 성별로는 거의 동일한 비율을 보이고 있음

<그림 5-1> 응답자의 성별 분포



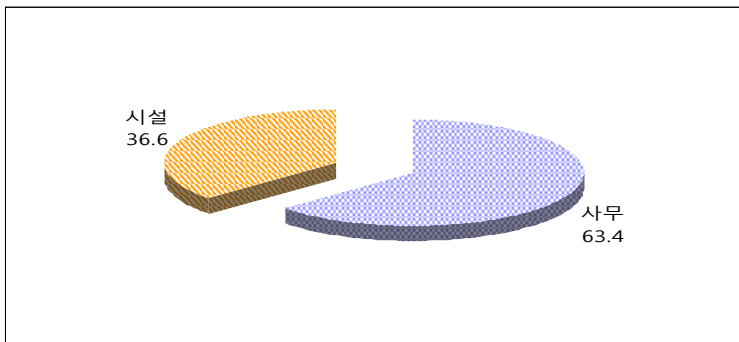
- 연령대별 분포를 살펴보면 ‘50대’가 30.3%로 가장 많고, 이와 거의 유사한 비율이라고 볼 수 있는 29.0%로 ‘40대’가 2번째 많으며, ‘60세 이상’ 20.0%, ‘30대’ 15.9% 등의 비율을 보이고 있음

<그림 5-2> 응답자의 연령대별 분포



- 민간위탁 서비스 유형별 분포를 살펴보면 ‘사무’가 63.4%, ‘시설’이 36.6%로 ‘사무’의 비중이 상대적으로 많은데, 이는 조사대상자 명부(List)에서 ‘사무’의 비율이 더 많은 점에 주요 원인이 있음

<그림 5-3> 민간위탁 서비스 유형별 분포



2. 서비스품질 및 만족도 분석

1) 친절성

- 민간위탁 서비스 제공 담당자의 태도가 친절한지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 79.3%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 19.3% 등의 순으로 높게 나타났음
- 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 98.6%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 전혀 없어 민간위탁 서비스를 제공하는 담당자들의 친절성에 대해서는 긍정적 평가가 절대적인 것으로 조사되었음
- 담당자의 친절성에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 ‘사무’와 ‘시설’이 거의 유사한 수준을 보이고 있음

<표 5-4> 서비스 유형별 담당자의 친절성

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	-	-	1.4	19.3	79.3	100.0
사무	92	-	-	1.1	17.4	81.5	100.0
시설	53	-	-	1.9	22.6	75.5	100.0

2) 전문성

- 민간위탁 담당자는 전문적 지식과 능력을 바탕으로 서비스를 제공하는지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 62.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 32.4% 등의 순으로 높게 나타났음
 - 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 94.5%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 2.1%에 불과해 민간위탁 서비스를 제공하는 담당자들의 전문성에 대해서는 긍정적 평가가 절대적으로 더 많은 것으로 조사되었음
- 담당자의 전문성에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 ‘시설’ 보다 ‘사무’에서 상대적으로 미세하게 높게 나타났음

<표 5-5> 서비스 유형별 담당자의 전문성

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	0.7	1.4	3.4	32.4	62.1	100.0
사무	92	1.1	2.2	1.1	32.6	63.0	100.0
시설	53	-	-	7.5	32.1	60.4	100.0

3) 대응성

- 민간위탁 서비스가 도민 요구에 적절히 대응하는지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 64.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 30.3% 등의 순으로 높게 나타났음
- 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 94.5%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 2.1%에 불과해 민간위탁 서비스의 도민 요구 대응성은 긍정적 평가가 절대적으로 더 많은 것으로 조사되었음
- 서비스의 도민 요구 대응성에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 ‘시설’ 보다는 ‘사무’에서 높게 나타났다음

<표 5-6> 서비스 유형별 서비스의 도민 요구 대응성

(단위: %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	-	2.1	3.4	30.3	64.1	100.0
사무	92	-	1.1	2.2	31.5	65.2	100.0
시설	53	-	3.8	5.7	28.3	62.3	100.0

4) 편의성

- 민간위탁 서비스는 이용이 쉽고 편안한지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 70.3%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 22.8% 등의 순으로 높게 나타났음
 - 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 93.1%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 1.4%에 불과해 민간위탁 서비스의 이용 편의성에 대해서는 긍정적 평가가 절대적으로 더 많은 것으로 조사되었음
- 서비스의 이용 편의성에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 ‘시설’ 보다는 ‘사무’에서 높게 나타났음

<표 5-7> 서비스 유형별 서비스의 이용 편의성

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	0.7	0.7	5.5	22.8	70.3	100.0
사무	92	1.1	1.1	2.2	22.8	72.8	100.0
시설	53	-	-	11.3	22.6	66.0	100.0

5) 접근성

- 민간위탁 서비스는 접근하기 편한지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 71.0%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 20.7% 등의 순으로 높게 나타났음
 - 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 91.7%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 0.7%에 불과해 민간위탁 서비스의 접근 편리성에 대해서는 긍정적 평가가 절대적으로 더 많은 것으로 조사되었음
- 서비스의 접근 편리성에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 ‘시설’ 보다는 ‘사무’에서 특히 높게 나타났음

<표 5-8> 서비스 유형별 서비스의 접근 편리성

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	-	0.7	7.6	20.7	71.0	100.0
사무	92	-	1.1	4.3	22.8	71.7	100.0
시설	53	-	-	13.2	17.0	69.8	100.0

6) 유용성

- 민간위탁 서비스는 생활에 유용한지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 73.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 20.7% 등의 순으로 높게 나타났음
 - 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 93.8%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 0.7%에 불과해 민간위탁 서비스의 생활 유용성에 대해서는 긍정적 평가가 절대적으로 더 많은 것으로 조사되었음
- 서비스의 생활 유용성에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 거의 유사한 수준을 보이고 있음

<표 5-9> 서비스 유형별 서비스의 생활 유용성

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	0.7	-	5.5	20.7	73.1	100.0
사무	92	1.1	-	4.3	21.7	72.8	100.0
시설	53	-	-	7.5	18.9	73.6	100.0

7) 전반적 만족도

- 민간위탁 서비스에 대해 전반적으로 만족하는지에 대해서는 ‘매우 그렇다’가 65.5%로 가장 높고, 다음으로 ‘그렇다’ 29.0% 등의 순으로 높게 나타났음
- 따라서, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 응답자의 거의 대부분인 94.5%인 반면, ‘부정적(매우 아니다 + 아니다)’ 응답은 0.7%에 불과해 민간위탁 서비스에 대한 전반적 만족도는 긍정적 평가가 절대적으로 더 많은 것으로 조사되었음
- 서비스에 대한 전반적 만족도에 대한 조사결과를 서비스 유형별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 평가는 ‘사무’와 ‘시설’이 거의 유사한 수준을 보이고 있음

<표 5-10> 서비스 유형별 서비스에 대한 전반적 만족도

(단위: 명, %)

구분	응답자 수	매우 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	합계
전체	145	-	0.7	4.8	29.0	65.5	100.0
사무	92	-	1.1	4.3	28.3	66.3	100.0
시설	53	-	-	5.7	30.2	64.2	100.0

8) 조사결과의 종합

- 민간위탁 서비스에 대한 7개 항목별 만족도 조사결과를 10점 만점의 점수로 환산해 서비스 유형별로 살펴보면 다음과 같음
 - 서비스품질 6개 평가항목 중 ‘담당자의 친절성’이 9.45점으로 가장 높고, ‘서비스의 생활 유용성’이 9.14점으로 2번째 높게 나타난 반면, ‘담당자의 전문성’과 ‘서비스의 도민 요구 대응성’의 2개 평가항목은 8점대로 평가되었음
 - 서비스품질 6개 평가항목의 평균인 ‘서비스품질종합’은 9.07점, ‘전반적 만족도’는 8.98점으로 각각 평가되었음
 - 한편 ‘서비스의 생활 유용성’을 제외한 모든 항목에서 ‘사무’의 만족도가 ‘시설’보다 상대적으로 높은 가운데, ‘사무’와 ‘시설’간 만족도 격차는 ‘서비스의 도민 요구 대응성’에서 가장 크게 나타나고 있음

<표 5-11> 서비스 유형별 만족도 조사결과의 종합

(단위: 점)

구분	친절성	전문성	대응성	편의성	접근성	유용성	서비스 품질 종합	전반적 만족도
전체	9.45	8.84	8.91	9.03	9.05	9.14	9.07	8.98
사무	9.51	8.86	9.02	9.13	9.13	9.13	9.13	8.99
시설	9.34	8.82	8.73	8.87	8.92	9.15	8.97	8.96

주: 서비스품질종합은 ‘전반적 만족도’를 제외한, 6개 항목의 평균치임

3. 응답자특성별 조사결과

1) 친절성

- 민간위탁 서비스를 제공하는 담당자의 태도가 친절한지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 ‘40대’에서 특히 낮게 나타났고, 성별과 민간위탁 서비스 유형별로는 큰 차이를 보이지 않음
- 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘50대’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 가장 높게 나타났음

<표 5-12> 응답자 특성별 담당자의 친절성

(단위: 명, %, 점)

구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	-	1.4	98.6	100.0	9.45
성별	남성	72	-	1.4	98.6	100.0	9.34
	여성	73	-	1.4	98.6	100.0	9.55
연령대별	20·30대	30	-	-	100.0	100.0	9.50
	40대	42	-	4.8	95.2	100.0	9.11
	50대	44	-	-	100.0	100.0	9.66
	60세 이상	29	-	-	100.0	100.0	9.57
서비스 유형별	사무	92	-	1.1	98.9	100.0	9.51
	시설	53	-	1.9	98.1	100.0	9.34

2) 전문성

- 민간위탁 담당자는 전문적 지식과 능력을 바탕으로 서비스를 제공하는지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 연령대별로는 ‘20·30대’에서 상대적으로 높고, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘시설’에서 상대적으로 낮으며, 성별로는 차이를 보이지 않음
- 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘50대’에서 가장 높게 나타났고 민간위탁 서비스 유형별로는 큰 차이를 보이지 않음

<표 5-13> 응답자 특성별 담당자의 전문성

(단위: 명, %, 점)

구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	2.1	3.4	94.5	100.0	8.84
성별	남성	72	1.4	4.2	94.4	100.0	8.58
	여성	73	2.7	2.7	94.5	100.0	9.11
연령대별	20·30대	30	-	-	100.0	100.0	8.83
	40대	42	4.8	7.1	88.1	100.0	8.33
	50대	44	-	4.5	95.5	100.0	9.26
	60세 이상	29	3.4	-	96.6	100.0	8.97
서비스 유형별	사무	92	3.3	1.1	95.7	100.0	8.86
	시설	53	-	7.5	92.5	100.0	8.82

3) 대응성

- 민간위탁 서비스가 도민 요구에 적절히 대응하는지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 연령대별로는 ‘50대’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 특히 높게 나타났고, 성별로는 차이를 보이지 않음
- 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘20·30대’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 가장 높게 나타났음

<표 5-14> 응답자 특성별 서비스의 도민 요구 대응성

(단위: 명, %, 점)

구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	2.1	3.4	94.5	100.0	8.91
성별	남성	72	2.8	2.8	94.4	100.0	8.65
	여성	73	1.4	4.1	94.5	100.0	9.18
연령대별	20·30대	30	3.3	3.3	93.3	100.0	9.08
	40대	42	2.4	7.1	90.5	100.0	8.57
	50대	44	2.3	-	97.7	100.0	9.03
	60세 이상	29	-	3.4	96.6	100.0	9.05
서비스 유형별	사무	92	1.1	2.2	96.7	100.0	9.02
	시설	53	3.8	5.7	90.6	100.0	8.73

4) 편의성

- 민간위탁 서비스는 이용이 쉽고 편안한지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 연령대별로는 ‘60세 이상’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 특히 높게 나타났고, 성별로는 차이를 보이지 않음
- 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘50대’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 가장 높게 나타났음

<표 5-15> 응답자 특성별 서비스의 이용 편의성

(단위: 명, %, 점)

구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	1.4	5.5	93.1	100.0	9.03
성별	남성	72	1.4	5.6	93.1	100.0	8.99
	여성	73	1.4	5.5	93.2	100.0	9.08
연령대별	20·30대	30	3.3	6.7	90.0	100.0	8.75
	40대	42	2.4	7.1	90.5	100.0	8.57
	50대	44	-	4.5	95.5	100.0	9.43
	60세 이상	29	-	3.4	96.6	100.0	9.40
서비스 유형별	사무	92	2.2	2.2	95.7	100.0	9.13
	시설	53	-	11.3	88.7	100.0	8.87

5) 접근성

- 민간위탁 서비스는 접근하기 편한지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 연령대별로는 ‘50대’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 특히 높게 나타났고, 성별로는 큰 차이를 보이지 않음
 - 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘50대’, 민간위탁 서비스 유형별로는 ‘사무’에서 가장 높게 나타났음

<표 5-16> 응답자 특성별 서비스의 접근 편리성

(단위: 명, %, 점)

구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	0.7	7.6	91.7	100.0	9.05
성별	남성	72	1.4	5.6	93.1	100.0	8.92
	여성	73	-	9.6	90.4	100.0	9.18
연령대별	20·30대	30	3.3	13.3	83.3	100.0	8.58
	40대	42	-	9.5	90.5	100.0	8.75
	50대	44	-	2.3	97.7	100.0	9.49
	60세 이상	29	-	6.9	93.1	100.0	9.31
서비스 유형별	사무	92	1.1	4.3	94.6	100.0	9.13
	시설	53	-	13.2	86.8	100.0	8.92

6) 유용성

- 민간위탁 서비스는 생활에 유용한지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 연령대별로는 ‘20·30대’와 ‘60세 이상’에서 특히 높게 나타났고, 성별과 민간위탁 서비스 유형별로는 큰 차이를 보이지 않음
- 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는, 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘60세 이상’에서 가장 높고, 민간위탁 서비스 유형별로는 큰 차이를 보이지 않음

<표 5-17> 응답자 특성별 서비스의 생활 유용성

(단위: 명, %, 점)

구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	0.7	5.5	93.8	100.0	9.14
성별	남성	72	-	6.9	93.1	100.0	8.92
	여성	73	1.4	4.1	94.5	100.0	9.35
연령대별	20·30대	30	-	3.3	96.7	100.0	8.92
	40대	42	2.4	9.5	88.1	100.0	8.87
	50대	44	-	4.5	95.5	100.0	9.38
	60세 이상	29	-	3.4	96.6	100.0	9.40
서비스 유형별	사무	92	1.1	4.3	94.6	100.0	9.13
	시설	53	-	7.5	92.5	100.0	9.15

7) 전반적 만족도

- 민간위탁 서비스에 대해 전반적으로 만족하는지에 대한 조사결과를 응답자 특성별로 살펴보면, ‘긍정적(매우 그렇다 + 그렇다)’ 응답은 연령대별로는 ‘50대’에서 특히 높게 나타났고, 성별과 민간위탁 서비스 유형별로는 큰 차이를 보이지 않음
- 조사결과를 10점 만점으로 환산한 결과는, 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘60세 이상’에서 가장 높고, 민간위탁 서비스 유형별로는 큰 차이를 보이지 않음

<표 5-18> 응답자 특성별 서비스에 대한 전반적 만족도

(단위: 명, %, 점)

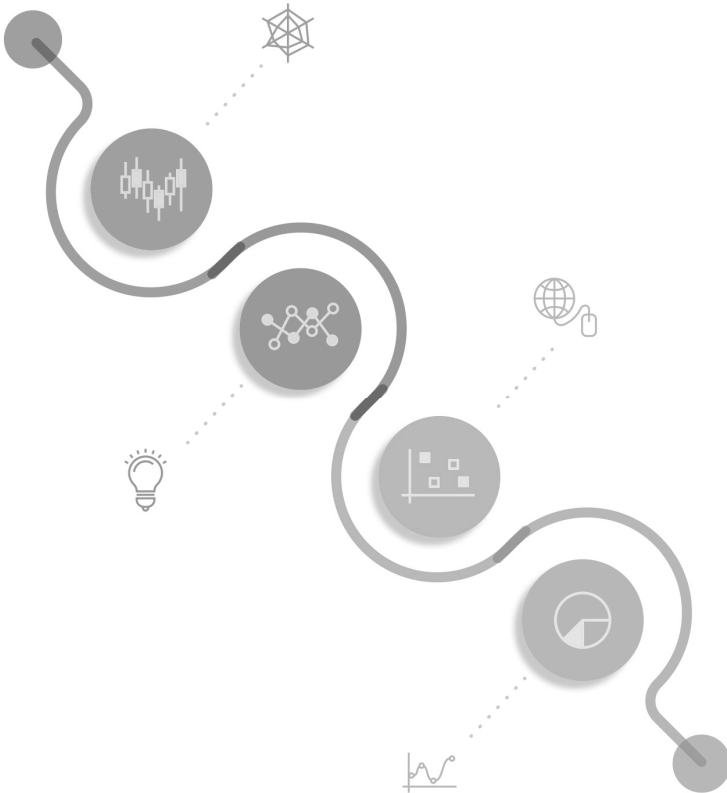
구분		응답자 수	부정적	보통	긍정적	합계	점수 (10점 기준)
전체		145	0.7	4.8	94.5	100.0	8.98
성별	남성	72	-	4.2	95.8	100.0	8.75
	여성	73	1.4	5.5	93.2	100.0	9.21
연령대별	20·30대	30	-	6.7	93.3	100.0	8.92
	40대	42	2.4	7.1	90.5	100.0	8.69
	50대	44	-	2.3	97.7	100.0	9.09
	60세 이상	29	-	3.4	96.6	100.0	9.31
서비스 유형별	사무	92	1.1	4.3	94.6	100.0	8.99
	시설	53	-	5.7	94.3	100.0	8.96

제6장 민간위탁 지속여부 판단

제1절 분석설계

제2절 분석결과

제3절 소결



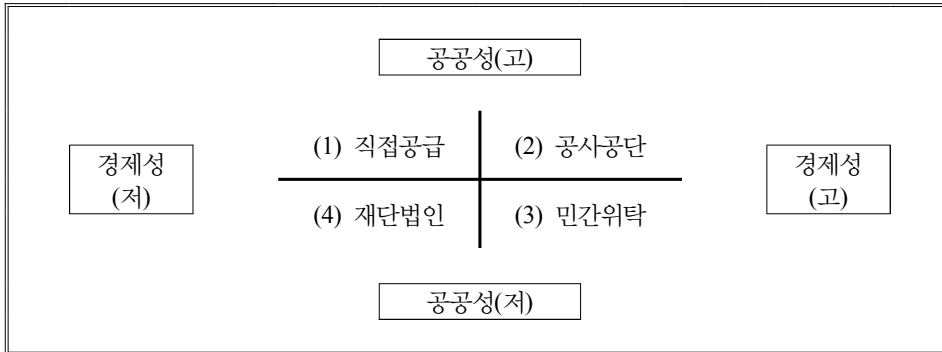
제 6 장

민간위탁 지속여부 판단

제1절 분석설계

- 민간위탁 지속여부를 판단하는 방법은 연구자에 따라 차이가 있겠으나 본 연구에서는 이론적 배경에서 제시한 공공성과 경제성의 분석틀을 활용함

<그림 6-1> 공공서비스 공급방식의 분석틀

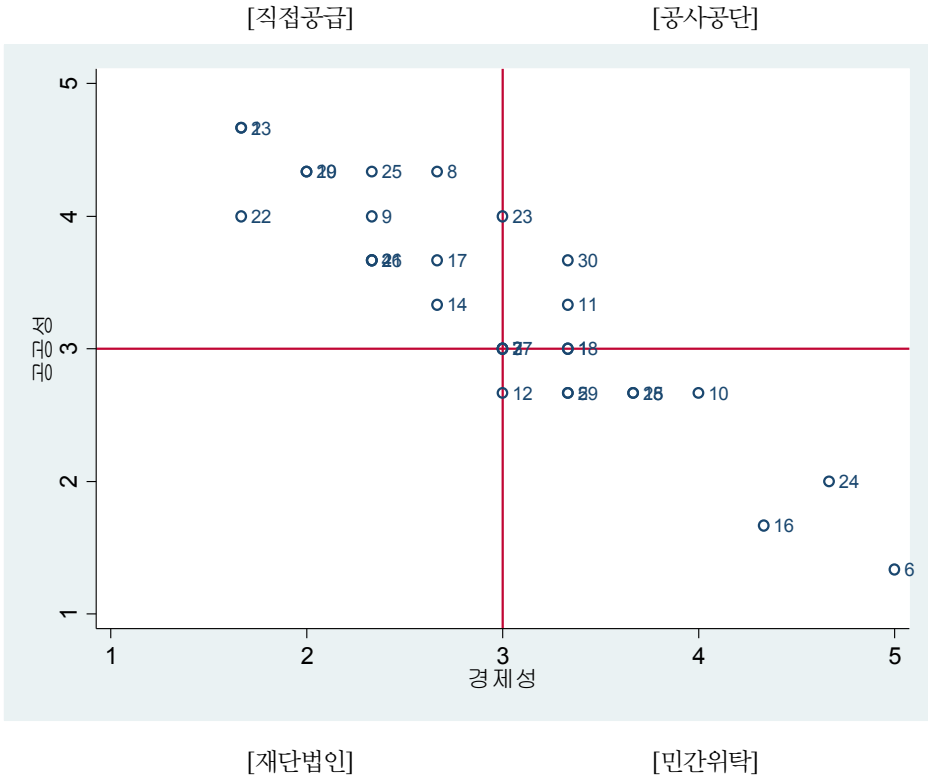


- 공공성과 경제성은 각각 다음과 같이 정의하고 전문가 3명을 대상으로 각각 측정함
 - 공공성: 서비스의 성격이 사회전체와 관련되어 있어 민간보다 공공부문이 공급하는 것이 바람직한 성격. 가격 설정과 고객구분이 어려움. 비배제성과 비경합성을 구성요소로 함
 - 경제성: 비용절감 및 비용대비 수익을 얻을 수 있는 성격. 민간위탁을 통해 인력 및 예산절감을 기대할 수 있는 서비스. 응익성(서비스에 이용료를 부과할 수 있음)과 수익성(비용대비 수익을 얻을 수 있음)을 구성요소로 함

제2절 분석결과

- 각 서비스별로 측정된 공공성과 경제성을 그림으로 표현하면 다음과 같이 나타남
 - 그림에서 나타난 바와 같이 직접공급이 가장 많으며, 민간위탁, 공사공단의 순으로 나타남

<그림 6-2> 분석결과와의 사분위 도식도



- 서비스별로 공공성과 경제성의 측정값을 제시하면 다음과 같음
 - 측정값과 산포도로 공급방식을 판단하여 제시함

<표 6-1> 민간위탁 지속여부 판단결과

서비스명	공공성	경제성	판단
1) 코딩교육 프로그램 운영사업	3.0	3.3	공사공단, 민간위탁
2) 교통약자 특별교통수단 운영	4.7	1.7	직접공급
3) 제주안내 120콜센터 관리·운영 민간위탁	3.0	3.0	전체
4) 마을만들기 종합지원센터 위탁 운영	3.7	2.3	직접공급
5) 제주4·3평화공원 관리운영 민간위탁	2.7	3.3	민간위탁
6) 2017년도 제주로케이션 유치·지원공모사업	1.3	5.0	민간위탁
7) 제주국제평화센터 관리 운영	3.0	3.0	전체
8) 공적개발협력(ODA) 사업	4.3	2.7	직접공급
9) 제주장애인체육센터 유지관리	4.0	2.3	직접공급
10) 제주종합관광안내소 운영관리 위탁 사업	2.7	4.0	민간위탁
11) 제주특별자치도 도시재생지원센터 운영	3.3	3.3	공사공단
12) 김만덕기념관 위탁운영	2.7	3.0	재단법인, 민간위탁
13) 어린이급식관리지원센터 운영	4.7	1.7	직접공급
14) 제주특별자치도 근로자종합복지관 시설운영	3.3	2.7	직접공급
15) 제주의 맛 향토음식 홍보관 운영	2.7	3.7	민간위탁
16) 크루즈연계산업 국내외마케팅 지원	1.7	4.3	민간위탁
17) 아시아기후변화교육센터 및 기후변화 홍보관	3.7	2.7	직접공급
18) 꽃자왈 생태체험관 관리 및 체험프로그램	3.0	3.3	공사공단, 민간위탁
19) 제주특별자치도 환경성질환 예방관리센터	4.3	2.0	직접공급
20) 광역하수슬러지 처리시설 운영 민간위탁	4.3	2.0	직접공급
21) 제주시 자원봉사센터 운영	3.7	2.3	직접공급
22) 북부광역환경관리센터 위탁운영	4.0	1.7	직접공급
23) 제주시 가축분뇨 공공처리시설 운영관리	4.0	3.0	직접공급, 공사공단
24) 제주중앙지하도상가 민간위탁	2.0	4.7	민간위탁
25) 중독관리 통합지원센터 운영비	4.3	2.3	직접공급
26) 서귀포시노인복지관 운영	3.7	2.3	직접공급
27) 작가의산책길 및 문화예술시장	3.0	3.0	전체
28) 2017년 계절화 식재 및 관리 민간위탁사업	2.7	3.7	민간위탁
29) 제주꽃자왈도립공원 운영	2.7	3.3	민간위탁
30) 쓰레기 배출용기 세척, 소독업무	3.7	3.3	공사공단

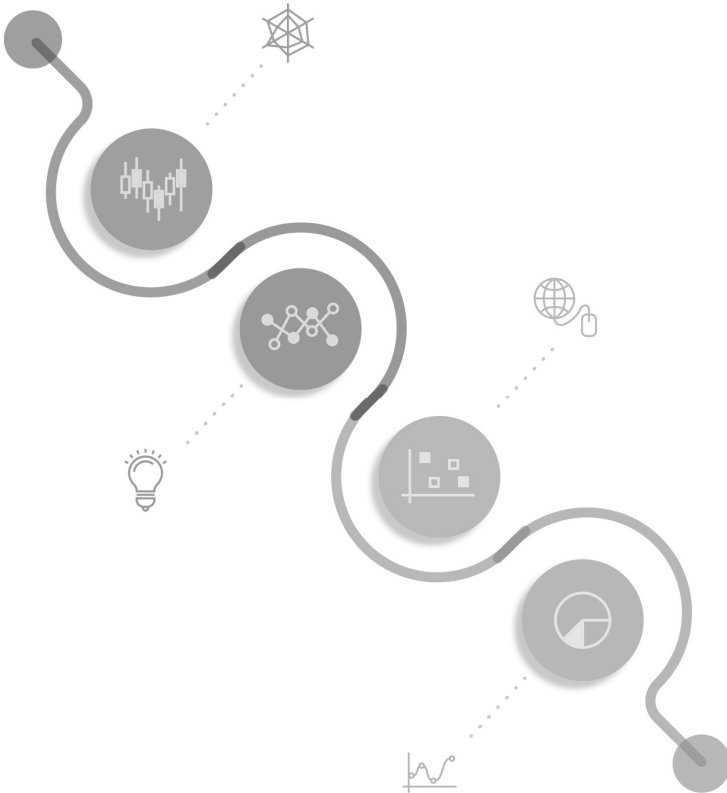
제3절 소결

- 민간위탁 지속여부는 자치단체의 여러 가지 상황을 우선적으로 고려할 필요가 있으며, 여기서 제시하는 공공성과 경제성 기준의 판단은 참고자료로 활용할 필요가 있음
 - 여기서 제안된 판단결과는 반드시 그러해야 한다는 관점이 아니라, 추후 민간위탁에서 공급방식을 전환하고자 할 때 하나의 참고사항이 될 수 있음

제7장 결론 및 제언

제1절 연구요약

제2절 제언



제 7 장

결론 및 제언

제1절 연구요약

1. 공무원 및 인건비 절감효과 분석결과

- 민간위탁으로 인해 공무원 및 인건비의 절감효과가 있는 것으로 나타남
 - 이는 기존 연구의 연구결과와 유사한 것으로 민간위탁을 통해 일정한 비용 절감효과가 있는 것을 확인할 수 있음

<표 7-1> 기존 연구의 민간위탁 비용절감 효과분석 결과

연구자	국가	서비스	대상	성과 변화
Savas(1977)	미국	쓰레기	시정부	-9%
Edwards & Stevens(1978)	미국	쓰레기	시정부	-29%; -9%
Straussman & Farie(1981)	미국	사회	카운티정부	평균 -31%
Stevens(1984)	미국	전체	지방정부	-27%~49%
McDavid(1985)	캐나다	쓰레기	시정부	-29%
Mehay & Gonzalez(1985)	미국	법집행	카운티정부	-9%; -20%
Domberger 외(1986)	영국	쓰레기	지방정부	-22%; -17%
Hartley & Huby(1986)	영국	보건	지방정부	+28%~68%
Ascher(1987)	영국	전체	지방정부	-6%~58%
Audit Commission(1987)	영국	전체	지방정부	-15%~25%
Domberger 외(1987)	영국	병원	지방정부	-34%; -22%
Confederation of British Industry(1988)	영국	전체	중앙정부	-9%~23%
Pack(1989)	미국	전체	시/카운티정부	-5%~50%
Walsh(1991)	영국	전체	지방정부	+6%~17%
Walsh & Davis(1993)	영국	전체	지방정부	+3%~13%
Domberger & Hall(1995)	호주	청소	지방정부	-15%~30%
Citizen's Charter(1995)	영국	전체	중앙정부	-16%~33%

자료: 김주애(2012)

2. 서비스의 질 및 만족도 조사결과

- 이용자를 대상으로 서비스의 질과 만족도를 조사한 결과, 제주도의 민간위탁을 통해 제공되는 행정서비스의 질은 높은 수준으로 공급되고 있으며 만족도 또한 높은 편인 것으로 나타남
 - 직접공급과의 직접적인 비교는 어렵지만 간접적으로 민간위탁 서비스의 질과 만족도가 높은 수준임을 알 수 있음

3. 민간위탁 지속여부 판단결과

- 공공성과 경제성을 기준으로 30개 사무를 유형화하여 서비스 전달방식 개선을 위한 대안을 제시함
 - 경제성이 상대적으로 높고 공공성이 상대적으로 낮은 서비스에 대해서는 민간위탁을 지속하는 것이 바람직한 것으로 판단됨

4. 소결

- 제주도의 민간위탁 서비스는 30개 대상 사무를 표본으로 효과를 분석해 본 결과, 인력과 비용절감의 효과가 있는 것으로 나타났으며 서비스의 질 및 만족도도 우수한 편인 것으로 나타남
 - 다만 공공성과 경제성을 판단하였을 때, 직영이나 공사공단 형태의 서비스 공급이 보다 적절한 사무도 일부 존재하는 것으로 나타났으므로 추후 서비스 공급방식의 전환에 대해서도 고려해 볼 필요가 있음

제2절 제언

1. 민간위탁 업체의 효과적 관리 필요

- 민간위탁 업체의 인력과 비용 활용 현황 및 결과를 담당 부서 및 총괄부서에서 종합적으로 관리
 - 위탁업체, 담당부서, 총괄부서에서 관리하는 자료가 이질적인 부분이 있어 민간위탁의 인력과 비용의 정확한 파악에 어려움이 있으므로 이의 종합적이고 체계적인 관리가 요구됨
- 민간위탁 사업별 고객만족도 조사의 정기적 실시
 - 서비스의 질 및 고객만족도 조사를 정기적으로 실시하여 사업별로 성과를 확인하고 인센티브 및 페널티를 부여할 필요가 있음
- 위탁료 산정 근거 합리화를 통한 비용절감
 - 위탁금액 산정 방식과 금액의 적정성 여부를 보다 엄밀히 검토하여 절약할 수 있는 부분에 대한 비용절감이 필요함

2. 민간위탁과 관련된 시계열적 자료 축적 필요

- 민간위탁 효과의 보다 정교한 측정을 위해서는 민간위탁과 관련된 누적된 자료의 축적이 필요함
 - 직접공급에서 민간위탁으로 전환된 사무, 당초부터 민간위탁으로 공급된 사무 등에 대해서 사무의 시작시점부터 인력, 비용 등에 대한 누적된 자료를 종합적으로 축적할 필요성이 있음

3. 민간위탁 효과평가 시 제주도의 특수성 반영 필요

- 제주도의 경우 민간위탁을 수행할 수 있는 기관의 수가 한정되어 있어 일반적인 성과평가를 적용하기 어렵다는 특수한 상황임을 인지할 필요가 있음
 - 성과평가 결과가 좋지 않더라도 퇴출시킬 경우 다른 대안이 없는 경우가 발생할 가능성이 있음
- 따라서 제주도의 특수성을 반영한 성과평가 시스템의 마련이 요구됨
 - 평가지표, 인센티브, 페널티 등의 설정에 있어 제주도의 상황이 반영될 필요가 있음

4. 일부 서비스의 경우 민간위탁을 직접공급 방식으로 전환 고려

- 민간위탁을 통한 비용절감이나 서비스질 향상과 같은 소기의 목적이 달성되지 않을 경우 위탁을 철회하고 다시 직접공급을 하는 방안에 대한 고려가 필요함
 - 비용이 절감되지 않고 형평성 및 대응성에 문제가 발생하는 서비스에 대해서는 직영공급으로 전환을 고려해 볼 필요가 있음

5. 민간위탁 효과에 대한 소규모 정밀조사 및 전수조사 필요

- 보다 엄밀한 민간위탁 효과에 대한 분석을 위해서는 2~3개 업체에 대한 심층적인 참여관찰적 진단 및 305건 전체에 대한 체계적인 전수조사가 필요할 것으로 판단됨
 - 본 연구에서와 같이 30개 샘플에 대한 효과분석도 의미가 있지만, 대표성 등에서 일정한 한계가 있으므로 보다 충분한 예산을 확보하여 정밀한 효과 분석을 진행할 필요성이 제기됨

6. 사회성과연계채권(SIB) 도입 검토

- 제주도의 경우 300건 이상의 사무에 2,000억 이상의 예산이 사용되고 있으므로 이의 절감과 성과확보를 위해 사회성과연계채권(SIB)의 도입을 검토할 필요가 있음
 - 개념: ‘SIB(Social Impact Bond: 사회성과연계채권)’는 민간의 투자로 공공 사업을 수행하고, 정부는 성과목표 달성 시에만 약정된 기준에 따라 예산을 집행, 투자자에게 상환하는 계약
 - 특징: 정부는 성과가 있을 때에만 자금을 집행하여 예산을 절감하고, 투자자는 사회공헌 실천을 하면서 동시에 성과달성 시 원금과 이자를 수취할 수 있게 됨

<표 7-2> 현재의 공공정책과 SIB 비교

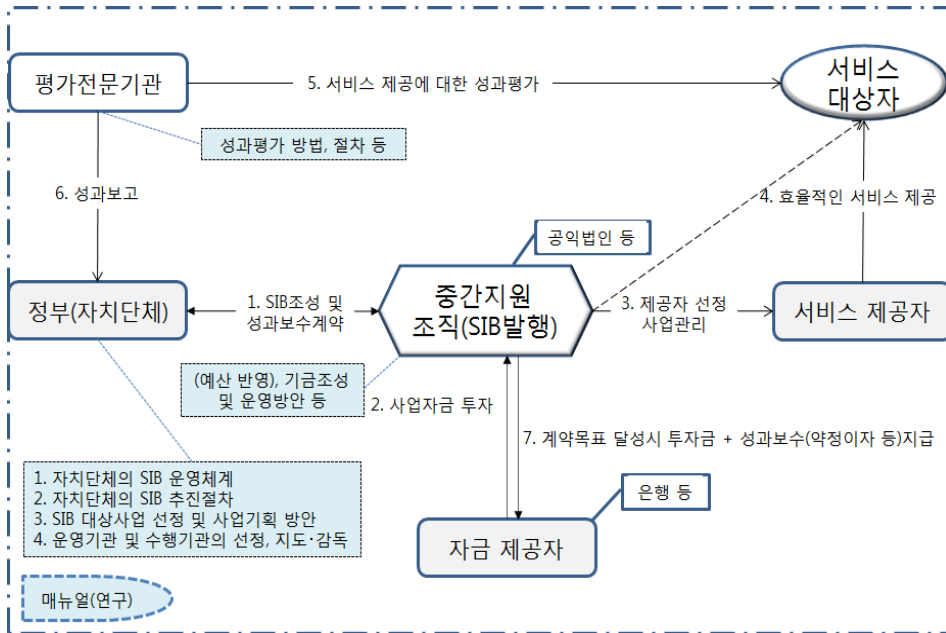
현 공공정책 - 비용기반 사전적 예산집행	사회성과연계채권(SIB) - 성과기반 사후적 예산집행
① 사업성과에 관계없이 사전적으로 예산 집행 - 세금을 수행비용에 사용	① 사업성과에 따라 사후적으로 예산 집행 - 세금을 사회적 성과에 사용
② 문제가 발생한 것을 확인한 후 대응 - 예방적 조치보다 사회적 비용, 문제해결 비용 상승	② 사전예방적 사업에 집중 - 사후적으로 더 많은 사회적 비용과 문제 해결 비용이 드는 것을 예방
③ 위 1, 2번으로 인한 정부의 예산부족 문제 심화	③ 중장기적으로 정부 예산부족 문제 개선
④ 정부가 사업결과에 대한 리스크를 짐 - 납세자인 시민들이 리스크를 짐	④ 사업결과에 대한 리스크가 자발적인 투자자에게 분산됨 - SIB는 투자자에게 투자기회와 사회공헌 기회를 동시에 제공
⑤ 정부 중심의 관료적 사업수행 체계	⑤ 민·관 협치 실현 - 정부, 민간투자자, 사업수행자, 성과평가자 등이 참여

자료: 박제훈(2014)

○ SIB의 운영구조는 다음과 같이 제시됨

- 정부, 중간지원조직(운영기관), 투자자, 사업수행기관(서비스제공자), 평가기관이 참여자로서의 역할을 담당함

<그림 7-1> SIB의 운영구조



- 각 참여자의 역할 및 효능은 다음과 같이 제시할 수 있음

<표 7-3> 참여자의 역할 및 효능

구분	역할	효능
정부	운영기관과 계약을 맺고 성과 목표 달성 시 사후적으로 약정된 예산을 집행	- 사업실패에 대한 재무적 위험부담 경감 - 성과에 기반한 공공사업을 통해 실질적 사업 효과 증대 - 장기적으로 정부예산을 절감하고, 예방적 사업의 확장으로 사회비용 감소
운영기관	정부와의 계약을 근거로 투자자 모집, 사업수행기관 선정, 사업 진행 관리	- 정부, 투자자, 사업수행기관 등과 계약을 맺는 주체로서 SIB 운영의 중심역할 수행
투자자	운영기관과 SIB 계약을 체결, 정부를 대신하여 공공사업에 자금을 투입	- 투자를 통한 사회공헌으로 자금의 효율적 활용, 사회공헌 확대 등 가능 - 사업성공 시 수익창출 가능, 사업실패 시 투자금의 손비 또는 기부금 처리 가능 - 성과관리를 통해 사회공헌의 파급력 증대
사업수행기관	성과목표 달성을 위해 실질적인 사업을 수행	- 사업비-운영비 수취, 사회문제 해결을 위한 사업을 직접 수행
평가기관	성과지표를 통해 사업성과를 측정하고 평가	- 성과측정을 통해 공공사업에 기여 - SIB 사업비에 평가비용 포함됨

자료: 박제훈(2014)

○ 기대효과

- 기존 정부 주도의 관치에서 다양한 참여자의 거버넌스(governance) 구축
- 장기적으로 정부의 예산절감 효과 기대
- 사업실패에 대한 재정적 부담을 덜어낸 정부와 사회공헌 활동으로 수익까지 낼 수 있게 된 기업은 보다 적극적으로 성과에 기반한 새로운 방식의 사업 모델을 시도하게 되며 이는 혁신을 이끌어내는 동력으로 작동
- 자금의 선순환을 통해 더 많은 공공사업을 수행할 수 있게 되고, 결과적으로 수혜자인 국민의 이익 증대